

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos



Angela Patricia Santacruz Estévez

Emiro Fernando Palacio Ruiz

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRIA EN EDUCACION
BARRANQUILLA 2021

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

**Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia
escolar y la resolución de conflictos**

Angela Patricia Santacruz Estévez

Emiro Fernando Palacio Ruiz

Trabajo de grado para obtener el Título de
Magíster en Educación

Asesor:

Doctor Diego Hernández Guzmán

Phd. en Filosofía

Coasesor:

Darwin Solano

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRIA EN EDUCACION
BARRANQUILLA 2021

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Nota de aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Dedicatoria y agradecimiento

Agradezco a Dios por su infinita Misericordia para conmigo y mi familia, a ÉL que ha hecho posible todos los medios y las Gracias para que se cumpliera una meta más en mi vida, al Señor de la vida que me dio salud, fuerza, me ofrece el Espíritu Santo quien me ilumina día a día, noche a noche lo que debo decir, pensar y hacer. María Santísima gracias por tu protección y amparo virgen de Guadalupe, tu ejemplo de trabajo y entrega me inspiran para hacer y vivir como tú.

Agradecimiento a mi esposa Adriana quien, con su ejemplo, dedicación y con todos sus consejos y aportes fundamentaron el camino recorrido para avanzar un peldaño más de la existencia y la realización de los sueños y proyectos. A mi hijo Juan Diego que desde el momento de su llegada a mi vida ha transformado cada segundo, cada minuto y cada hora, con cada palabra, cada gesto, cada sonrisa impulsa mi voluntad para ser un ejemplo en su bella vida.

Hermana Ángela Santacruz gracias por todo lo que he aprendido de usted, se convirtió en este proceso, en una compañera incondicional de camino, juntos aprendimos a caminar, a trabajar de la mano para lograr la meta que nos propusimos al inicio de esta experiencia de vida y de aprendizaje. Agradezco a mis compañeros de estudios, Manuel, Sandy y otros tantos que con su experiencia aportaron para que yo sea un mejor ser vivo y para aportar lo mejor de mí a los demás.

Agradecimiento a la Corporación Universitaria de la Costa CUC por abrir las puertas de su claustro universitario para fortalecer mi proceso de formación profesional

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

para de esta manera fortalecer mi labor al servicio de la educación promesa de una sociedad mejor.

Emiro Fernando Palacio Ruíz

Dedicatoria y agradecimiento

Mi agradecimiento siempre a Dios que ha estado conmigo a lo largo de mi vida, en cada triunfo, pero en especial, en los momentos en que desde mi vulnerabilidad he necesitado más de Él. A Él gracias por cada oportunidad que me concede de crecer a nivel humano, espiritual y profesional para mejor responderle a su llamado de ser religiosa y educadora. Gracias a mi familia, a mi Comunidad Religiosa Misioneras del Divino Maestro que posibilitan estos espacios de formación.

Gracias a mi compañero incondicional de trabajo, Emiro, con quien conectamos muy bien para alcanzar las metas de la especialización y maestría. A mis demás compañeros, quienes se convirtieron en apoyo importante en mi formación. Al profesor el Dr. Diego Hernández, por su acompañamiento en este proceso de investigación, por sus aportes desde sus conocimientos y experiencia. Y a los demás profesores que hicieron parte de mi paso por la Universidad, excelentes personas y profesionales.

Dedico este trabajo de grado a los niños y jóvenes con quienes he compartido a lo largo de mi carrera docente y a aquellos con quienes aún me falta por compartir. Ellos son la razón y el motivo de mi deseo de transformar la educación desde lo que puedo aportar, para que ellos sean constructores de una sociedad más justa, más humana y pacífica.

Hna. Angela Patricia Santacruz Estévez

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Resumen

El objetivo de esta investigación fue construir una Guía de Prácticas Restaurativas que contribuya al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad, así como en otras Instituciones Educativas Oficiales. Su método es el diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) el cual constó de 6 fases. Participaron 10 estudiantes de primaria de la I. E. Jesús Maestro FMSD, 10 padres de familia, 6 docentes y los directivos (rectora, coordinadora de Primaria y la Psicorientadora. Se utilizaron los instrumentos: cuestionario, entrevista semiestructurada, Matriz DOFA y el análisis de la literatura pertinente para el diseño de la Guía. Con los resultados se procedió a elaborar la Guía de Prácticas Restaurativas que ayudará a mejorar la convivencia y fortalecerá en la comunidad educativa la autonomía, el diálogo y demás valores a través de la implementación del Espectro de las Prácticas Restaurativas.

Palabras clave: Prácticas Restaurativas, resolución de conflictos, convivencia escolar, círculos restaurativos, objeto de diálogo, reuniones restaurativas, preguntas restaurativas, Manual de Convivencia, Paz, Resolución de Conflictos

Abstract

The goal of this research is to develop a Guide to Restorative Practice that will help improve school coexistence and conflict resolution in Jesús Maestro FMSD School of Soledad, and other official educational institutions with the same socio-economic status. The method is based on a sequential interpretation design (DEXPLIS) involving six stages. Ten elementary school students, ten parents, six teachers and school leaders (principal, primary school coordinator and psychologist) from I. E. Jesús Maestro FMSD participated. The tools used include questionnaires, semi-structured interviews, DOFA matrix, and literature analysis related to the design of the guideline. Based on the results obtained, we set out to develop a " Guide to Restorative Practices ", which will help to improve the coexistence of the education community and strengthen autonomy, dialogue and other values through the implementation of restorative practices.

Keywords: Restorative Practices, conflict resolution, school coexistence, restorative circles, object of dialogue, restorative meetings, restorative questions, Coexistence Manual, Peace, Conflict Resolution

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	15
1. Planteamiento del Problema	20
1.1. Descripción del problema	20
1.2. Formulación del Problema	31
1.3. Objetivos	32
1.3.1. Objetivo general	32
1.3.2. Objetivos específicos	32
1.4. Justificación	33
1.5. Delimitación	41
1.5.1. Delimitación espacial	41
1.5.2. Delimitación temporal	42
1.5.3. Delimitación del Universo	42
1.5.4. Delimitación Temática	42
2. Marco Referencial	43
2.1 Antecedentes	43
2.1.1. Antecedentes internacionales	43
2.1.2. Antecedentes nacionales	49
2.1.3. Antecedentes locales	58
2.2 Referentes teóricos o teorías que sustentan la investigación	63
2.2.1 Teorías que fundamentan la Variable Prácticas Restaurativas	64
2.2.1.1 Teoría del Aprendizaje Social	64
2.2.1.2 Teoría del Aprendizaje Social y Emocional	65
2.2.1.3 Teoría del Modelo de Comunicación no Violenta	66
2.2.1.4 Aportes de Costello; Watchel y Watchel; y Schmitz	68

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.2.2.	Teorías que fundamentan la Variable Convivencia Escolar	69
2.2.2.1.	Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo	69
2.2.2.2.	Teoría del Clima Organizacional de Likert	71
2.2.3.	Teorías que fundamentan la Variable Resolución de Conflictos	73
2.2.3.1.	Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky	74
2.2.3.2.	Teoría del Modelo Psicosocial de Fischer (1993)	75
2.3.	Estado del arte especializado sobre Prácticas Restaurativas	76
2.4.	Aportes de la de la literatura pedagógica especializada para la construcción de la Guía	81
2.5	Marco legal	87
2.5.1	Análisis de la Ley 1620 de 2013 y la Guía 49	87
2.6	Marco Conceptual	95
2.6.1	Justicia restaurativa	95
2.6.2	Prácticas restaurativas	96
	Prácticas restaurativas informales	97
	Prácticas restaurativas formales	100
2.6.3	Convivencia escolar	103
2.6.4	Resolución de Conflictos	106
3.	Diseño Metodológico	109
3.1.	Paradigma de Investigación	110
3.2.	Enfoque de la Investigación	111
3.3.	Tipo de Investigación	112
3.4.	Diseño de la Investigación	112
3.5.	Población y muestra	113
3.5.1	Población	113
3.6.	Técnicas e instrumentos de investigación	114
	Técnica encuesta, instrumento cuestionario	115
	Técnica Entrevista, instrumento Entrevista semiestructurada	115
	Técnica Entrevista, instrumento Matriz DOFA	116
	Técnica Estado del Arte, instrumento Ficha Hermenéutica	116
	Técnica Análisis Conceptual, instrumento Ficha Hermenéutica	117
3.7.	Fases de la investigación	118
4.	Análisis de los resultados	120

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4.1.	Aplicación y resultados	121
4.1.1.	Matriz de resultados de cuestionarios aplicados	121
4.1.2.	Matriz de resultados de la Entrevista semiestructurada a Directivos	129
4.1.3.	Matriz de resultados instrumento DOFA de Directivos	132
4.1.4.	Matriz de resultados instrumentos Fichas Hermenéuticas	135
4.2.	Análisis de resultados	135
4.2.1.	Cuestionario a estudiantes	136
4.2.2.	Cuestionario a padres de familia	142
4.2.3.	Cuestionario a docentes de Básica Primaria	148
4.2.4.	Análisis Entrevista semiestructurada a Directivos	153
4.2.5.	Análisis Matriz DOFA a Directivos	157
4.3.	Análisis de hallazgos y discusión	159
5.	Propuesta	168
	Presentación de la Guía Metodológica	171
5.1.	Capítulo 1 Normativa de la Convivencia Escolar en Colombia	172
5.1.1.	Marco Legal para la Convivencia Escolar	173
5.1.2.	Formación de la ciudadanía	174
5.1.3.	Conceptos claves	178
5.1.3.1.	Convivencia escolar	178
5.1.3.2.	Manual de convivencia	178
5.1.3.3.	Comité escolar de convivencia:	179
5.1.3.4.	Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar	179
5.1.4.	Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar	180
5.1.5.	Clasificación de las situaciones que afectan la convivencia	182
5.2.	Capítulo 2 Prácticas en Convivencia Escolar	185
5.2.1.	Buenas y malas prácticas en convivencia escolar	185
5.3.	Capítulo 3 Prácticas Restaurativas	187
5.3.1.	¿Qué son las Prácticas Restaurativas?	188
5.3.1.1.	Justicia restaurativa	188
5.3.1.2.	Prácticas Restaurativas	189
5.3.2.	Dos enfoques: Punitivo y Restaurativo	191
5.3.3.	Prácticas Restaurativas: Características	192

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.3.3.1.	Proceso justo y responsable:	193
5.3.3.2.	Ventana de la disciplina social:	193
5.3.3.3.	Diálogo restaurativo:	196
5.3.3.4.	La brújula de la vergüenza:	196
5.3.4.	El Espectro continuo de las Prácticas Restaurativas	198
5.3.4.1.	Prácticas Restaurativas Informales:	199
5.3.4.2.	Prácticas Restaurativas Informales:	204
5.4.	Capítulo 4 Ruta de Atención Escolar para la Convivencia desde las Prácticas Restaurativas	217
5.4.1.	El Espectro continuo de las Prácticas Restaurativas y la Ruta de Atención Escolar	218
5.4.1.1.	Promoción:	218
5.4.1.2.	Prevención:	220
5.4.1.3.	Atención:	223
5.4.1.4.	Seguimiento:	227
5.5.	Capítulo 5 Comunidad Educativa y Restaurativa para la Convivencia Escolar	228
5.5.1.	Aportes de la comunidad educativa para la convivencia escolar	228
5.5.2.	Beneficios de las Prácticas Restaurativas en los establecimientos educativos	231
5.6.	Conclusiones de la Guía Metodológica	234
	Conclusiones	238
	Recomendaciones	244
	Referencias bibliográficas	247
	ANEXOS	256
I.	Sistematización de hallazgos cuestionario a estudiantes	256
II.	Sistematización de hallazgos cuestionario a padres de familia	258
III.	Sistematización de hallazgos cuestionario a docentes	260
IV.	Sistematización de hallazgos entrevista semiestructurada a Directivos	262
V.	Sistematización de hallazgos Matriz DOFA a Directivos	263
VI.	Sistematización de resultados Ficha hermenéutica Ley 1620 y la Guía 49	266
VII.	Sistematización Ficha hermenéutica literatura de Prácticas Restaurativas	268
VIII.	Sistematización de resultados Ficha hermenéutica literatura pedagógica	270
IX.	Ejemplos de declaraciones afectivas	273

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

X.	Ejemplos de círculo restaurativo	274
XI.	Guión del facilitador para una Reunión Restaurativa	275

Lista de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1	Tipificación de las situaciones según la Ley 1620	94
Tabla 2	Matriz de resultados cuestionario a estudiantes	122
Tabla 3	Matriz de resultados cuestionario a padres de familia	124
Tabla 4	Matriz de resultados cuestionario a docentes	127
Tabla 5	Matriz de resultados entrevista semiestructurada	130
Tabla 6	Matriz de resultados instrumento DOFA	133
Tabla 7.	Clasificación de las situaciones	182
Tabla 8	Comparación entre el enfoque punitivo y restaurativo. Fuente Schmitz (2018)	191
Tabla 9	Hallazgos cuestionario a estudiantes	257
Tabla 10	Hallazgos cuestionario a padres de familia	259
Tabla 11	Hallazgos cuestionario a docentes	261
Tabla 12	Hallazgos entrevista semiestructurada a Directivos	263
Tabla 13	Hallazgos Matriz DOFA a Directivos	264
Tabla 14	Sistematización Ley 1620 y Guía 49	266
Tabla 15	Matriz de hallazgos Literatura de Prácticas Restaurativas	268
Tabla 16	Matriz de hallazgos literatura Pedagógica	270

Figuras

Figura 1 Ambiente escolar Fuente: ISCE IE Jesús Maestro FMSD 2014 – 2018	29
Figura 2 Grado del estudiante	136
Figura 3 Definición de convivencia	136
Figura 4 Definición de faltas	137
Figura 5 Espacio físico donde ocurren más faltas	137
Figura 6 Proceso de la Ruta de Atención para la Convivencia Escolar	138
Figura 7 Identificación de faltas leves	139
Figura 8 Identificación de las faltas graves	140
Figura 9 Identificación de las faltas muy graves	141
Figura 10 Grado al que pertenece el estudiante	142
Figura 11 Diálogo con el estudiante	142
Figura 12 Antecedentes disciplinarios de la vida académica del estudiante	143
Figura 13 Situaciones en las que el estudiante ha sido víctima	143
Figura 14 Conocimiento de la Ruta de Atención Integral	144
Figura 15 Acompañamiento del padre de familia ante los conflictos del estudiante	144
Figura 16 Identificación de las faltas leves	145
Figura 17 Identificación de las faltas graves	146

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Figura 18 Identificación de las faltas muy graves	147
Figura 19 Identificación del ciclo de Básica Primaria	148
Figura 20 Identificación de las áreas que imparte el docente	148
Figura 21 Identificación del género que registra más faltas	149
Figura 22 Identificación del grado que registra más faltas	149
Figura 23 Espacio donde más se registran faltas	150
Figura 24 Conocimiento de la Ruta de Atención Integral	150
Figura 25 Identificación de las faltas leves.....	151
Figura 26 Identificación de las faltas graves.....	152
Figura 27 Identificación de las faltas muy graves	153
Figura 28. Competencias Ciudadanas.....	177
Figura 29. Componentes de la Ruta de Atención Escolar	182
Figura 30. Ventana de la disciplina social	194
Figura 31. Características del diálogo restaurativo.....	196
Figura 32. Brújula de la vergüenza	197
Figura 33. El Espectro continuo de las Prácticas Restaurativas	199
Figura 34. Tipos de escucha según Stephen Covey	200
Figura 35. Características de las preguntas restaurativas.....	203
Figura 36. Tipos de círculos restaurativos	206
Figura 37 Paso a paso del círculo restaurativo	207
Figura 38. Paso a paso del círculo restaurativo.....	208
Figura 39. Rol de los participantes de una Reunión Restaurativa	210
Figura 40. Ubicación de asientos y fases del guión de la Reunión Restaurativa.....	216

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Figura 41. Componente de Promoción desde las Prácticas Restaurativas.....	220
Figura 42. Protocolo de Atención desde las Prácticas Restaurativas.....	226
Figura 43 Estilos de docentes según la ventana de la disciplina social	230

INTRODUCCIÓN

El conflicto siempre ha estado presente a lo largo de la historia y del diario vivir, el ser humano ha estado en un constante enfrentamiento con él, y, algo más complejo, se ha tenido que solucionar a través de mecanismos e instrumentos que infortunadamente no son los más apropiados. Pero ¿qué es el conflicto y cómo se resuelve?, ¿qué instrumentos tenemos a la mano para sacar el mejor provecho del conflicto desde el contexto escolar? Se presenta una herramienta que, para los autores, parece muy útil a la hora de mediar y resolver los conflictos que se presentan en el proceso escolar en la convivencia: las Prácticas Restaurativas. Es común, en las instituciones educativas y, en especial en sus aulas, la dificultad que tienen los estudiantes para convivir. Se perciben conductas agresivas, falta de escucha y escasez de estrategias de solución de conflictos por parte de los mismos estudiantes y de los docentes.

Para ofrecer a la comunidad educativa, y mucho más allá, a la sociedad, seres humanos que sepan dar solución a sus conflictos de una manera autónoma, con elementos que lleven al estudiante a comprender que el conflicto afecta su existencia y la de los demás y que es necesario que se asuman las consecuencias de los actos, actos que van en contra de

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

las relaciones humanas y de la construcción de la paz, y, como no, aporte a la calidad educativa del país, se ofrece la investigación que tiene por objetivo general construir una guía metodológica de prácticas restaurativas que puedan contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad, así como otras Instituciones Educativas Oficiales del mismo perfil socioeconómico.

Son pocas las herramientas pedagógicas que tienen las instituciones para facilitar y dinamizar el desarrollo de sus miembros en cuanto a los procesos convivenciales. Es por esto por lo que se recurre frecuentemente al manual de convivencia como instrumento que puede regular punitivamente y dar solución al conflicto. Se utilizan enfoques tradicionales y conservadores basados en la aplicación del castigo en diversos espacios sociales, en los que se trabaja con niños, niñas y adolescentes.

Según el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2016), los conflictos más comunes que se presentan en el aula de clases son los gestos o actos irrespetuosos con connotación sexual, situaciones en las que se excluye o señala por razones de género u orientación sexual, agresiones verbales con las que se hace sentir mal a otras personas, insultos, apodos, burlas, amenazas de agresión y expresiones morbosas, agresiones físicas e interacciones con las que se hostiga o se invade el espacio íntimo de la otra persona y que pueden tener o no contenido sexual: manoseo, halar o desacomodar la ropa, agresión relacional. A partir de toda la problemática descrita surgió el interrogante: ¿Cómo construir una guía de prácticas restaurativas que puedan contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad?

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Por lo tanto, en la presente investigación, en el capítulo I, se describe el problema donde se contextualiza y se expone la problemática, se suele decir que el conflicto se produce cuando concurren intereses o necesidades de un grupo de personas, enfrentadas con las de otras, o de unos grupos frente a los de otros, o de cualquiera de estos con quien detenta el poder. Vistas, así las cosas, no hay vida social sin conflictos. Estos son consustanciales a la vida y a la convivencia, y evitarlos u ocultarlos solo conduce a complicar aún más su resolución. El problema expresado puede ser abordado, atendido y mediado desde el ejercicio de las prácticas restaurativas.

Por otro lado, se evidencia dentro del capítulo la justificación que permite dar la directriz y sienta las bases que llevaron a investigar el conflicto en la Institución educativa Jesús Maestro de Soledad, para que desde allí se pueda ofrecer una herramienta que promueva la paz, la convivencia, la resolución del conflicto y algo muy interesante para los intereses de los investigadores, la reparación de daño causado por parte del victimario sobre la víctima. La delimitación del proyecto permite ubicar en el tiempo y el espacio la base poblacional de la investigación, describe brevemente la Institución Educativa lo que permite un contexto real que es el centro de interés para los investigadores.

El marco referencial, capítulo II, hace un recorrido por los antecedentes del proyecto, esas grandes investigaciones que sirven con referencia teórica, investigaciones que de una u otra manera se relaciona con algún componente fundamental de la presente investigación en torno a la convivencia escolar. Los referentes teóricos o teorías que sustentan la investigación. Se presentan algunas de las Teorías que fundamentan la investigación: la Variable Prácticas Restaurativas. Aportes de Costello; Watchel y Watchel; y Schmitz. Teorías que fundamentan la Variable Convivencia Escolar, Teoría de las

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

relaciones humanas de Elton Mayo, Teorías que fundamentan la Variable Resolución de Conflictos, Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky. Los fundamentos teóricos se relacionan con las tres variables objeto de estudio: las Prácticas Restaurativas, Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos. Cada una de estas teorías aportan de manera significativa al proyecto y son pertinentes para orientar el diseño y la aplicación de esta investigación.

Las Prácticas Restaurativas surgen de la Justicia Restaurativa, que permite el encuentro entre las partes involucradas en conflictos, para desarrollar un plan de reparación, entendimiento y arrepentimiento. El IIRP (Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas) define las prácticas restaurativas como el uso de procesos informales y formales que anteceden a las conductas indebidas, que forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar el conflicto y las conductas inapropiadas (Wachtel, 2010). El objetivo de estas prácticas es formar en el sentido comunitario (enfoque proactivo) y el buen manejo de los conflictos buscando la reparación del daño causado, así como restaurar y restablecer las relaciones interpersonales aún después del conflicto (enfoque reactivo).

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación Nacional aporta a la investigación desde el marco legal, se cita la Ley 1620 de 2013, ofrece una rica descripción de lo qué es la convivencia y lo que espera el ente para la convivencia en los colegios públicos y privados del país, permitiendo de esta manera que se proteja a los menores de edad ante cualquier riesgo que ponga en peligro su integridad física, mental y psíquica. La guía 49 que encontrará analizada en el marco legal, brindan herramientas pedagógicas a las Instituciones Educativas de todo el país y su comunidad educativa para facilitar el proceso de ajuste de los manuales de convivencia de manera participativa, la puesta en marcha de la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

ruta de promoción, prevención, atención y seguimiento para la convivencia escolar (Guía 49). El marco conceptual desarrolla los componentes esenciales de interés para la investigación, en este caso las tres variables objeto de estudio: las Prácticas Restaurativas, Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos, con un esbozo general de cada una de las variables y cómo estas fundamentan la investigación y le dan sustento para proponer la Guía de Prácticas Restaurativas para la resolución de conflictos con la puesta en marcha del espectro según la situación.

El Diseño Metodológico, capítulo III, permite analizar y dar una mirada a la operacionalización del proyecto, ofrece la forma como se obtuvieron los datos, las fases de la investigación, los instrumentos de recolección, el tipo de población y la muestra representativa de la población. En el capítulo IV encontrarán las distintas matrices empleadas para el análisis de la información, evidenciando los principales hallazgos que son referentes para la construcción de la guía de prácticas restaurativas que pueda contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad, una herramienta que será de gran utilidad a la hora de ayudar a la comunidad educativa en la resolución de conflictos y el ejercicio de una sana convivencia. El contenido general de esta Guía que se construyó y que se propone para el mejoramiento de la convivencia se encuentra en el capítulo V. Este proyecto finaliza concluyendo todo el trabajo investigativo desde los resultados que se obtuvieron y dando una serie de recomendaciones para la aplicación de la Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas.

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del problema

Dentro del contexto de la violencia escolar recurrente en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD del municipio de Soledad, no existe una guía metodológica y práctica que permita la utilización e implementación de prácticas restaurativas, las cuales brindan alternativas en la resolución de conflictos y promueven la restauración del daño cometido y el restablecimiento de las relaciones entre los implicados en las situaciones que alteran la convivencia escolar. Existen otros mecanismos que contribuyen al mejoramiento de la convivencia, pero en ocasiones, éstos tienden a estar enfocados hacia aspectos punitivos y legales, los cuales poco favorecen el desarrollo de la autonomía en los estudiantes y la capacidad resolutoria hacia el conflicto.

Domic (2018) afirma “no podemos proseguir el camino de la prevención de la violencia, particularmente en el ámbito educativo sin que contáramos con una propuesta del peso académico, de la consistencia teórica y metodológica como la que tenemos entre manos” (pág. 9). Y lo hace al referirse al Texto Guía de Formación de Prácticas Restaurativas escrito por Schmitz (2018). La urgencia de mayor rigor y riqueza conceptual, de renovación e innovación metodológica, son condiciones imprescindibles para encarar y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

abordar el fenómeno de la violencia y de disminuir el riesgo de abordarlo de manera errática en el campo de la educación.

Diariamente se producen numerosos y variados comportamientos indebidos por parte de los estudiantes y docentes de las instituciones educativas y entre jóvenes en las comunidades. Los de menor gravedad, como los insultos, hurtos, amenazas y pequeñas disputas físicas y verbales, así como leves actos de vandalismo son los más abundantes y frecuentes, mientras que los de mayor gravedad como las peleas violentas, actos de vandalismos mayores, robos con violencia, acosos escolares, extorsiones, tráfico de estupefacientes y grupos de poder son más escasos, pero por otro lado altamente dañinos. Cualquiera de ellos perjudica de una manera u otra y de un grado u otro el clima, la convivencia escolar y comunitaria, afectando física, material y emocionalmente a todos sus actores: estudiantes, docentes, tutores, educadores, jóvenes, y las familias de manera general.

Como respuesta a la problemática planteada se recurre a las Prácticas Restaurativas que tienen su origen en la Justicia Restaurativa, la cual permite el encuentro entre las partes involucradas en conflictos, y desarrollar un plan para trabajar sobre la base de la reparación, el entendimiento y el arrepentimiento, entre otros aspectos que se aprecian en las prácticas restaurativas. Conforme a lo anterior, es que se podría identificar un proceso de aprendizaje tras la utilización e implementación de prácticas restaurativas en el ámbito escolar, derivado de la activación de diversas funciones cognitivas básicas en sus participantes, tales como el “tomar conciencia”, a partir del desarrollo de la empatía con el relato del “otro”; la posibilidad de pedir perdón y perdonar; además de la generación del sentimiento de

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

arrepentimiento, con las consecuentes propuestas de reparación y restauración del daño causado (Morrison, 2002).

A lo largo de la historia, el ser humano se ha enfrentado con diversos conflictos y situaciones que le han permitido cuestionar y hacerse consciente de mecanismos o herramientas que le permiten encontrar una luz razonable para la resolución de éstos. Estos mecanismos le han ayudado a ser parte de la sociedad, y a participar en ella de manera activa desde su identidad como ciudadano.

Alboan (s/f), plantea que no hay vida social sin conflictos y esta afirmación se entiende de la siguiente manera: La sociedad, los grupos y las personas con las que se convive, se caracterizan por su gran diversidad: de culturas, de formas de vivir y entender el mundo, de intereses, de necesidades, etc. Tal diversidad es una fuente de enriquecimiento para todas las personas que forman parte de la sociedad. Pero la diversidad es también muchas veces fuente de conflictos.

Se suele decir que el conflicto se produce cuando concurren intereses o necesidades de un grupo de personas, enfrentadas con las de otras, o de unos grupos frente a los de otros, o de cualquiera de estos con quien detenta el poder. Vistas, así las cosas, no hay vida social sin conflictos. Estos son consustanciales a la vida y a la convivencia, y evitarlos u ocultarlos solo conduce a complicar aún más su resolución.

“El hombre es un ser social por naturaleza” es una frase del filósofo Aristóteles (384-322, a. de C.) para constatar que el ser humano nace con la característica social y la va desarrollando a lo largo de la vida, ya que necesita de los otros para sobrevivir. A medida que va creciendo, participa de diversos grupos sociales, desde el más pequeño hasta el más grande, familia, grupo escolar, grupo universitario, laboral, los cuales lo irán formando para

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

pertenecer a la sociedad. Pero, en este proceso de inmersión en los grupos sociales, se enfrenta con dificultades y crisis que lo llevan a hacer uso de la razón, del diálogo y de mecanismos que le ayudan a obtener resultados favorables que mejoren sus relaciones humanas, que humanicen su entorno y que, por así decirlo, sea ejemplo humanizador para su familia, escuela, trabajo, o sociedad.

Las naciones, conformadas por seres humanos, se han desarrollado en medio de tensiones y conflictos, ya sean internos o externos, de carácter social, político o religioso, que les han permitido hacer grandes reflexiones gubernamentales encontrando mecanismos y herramientas, especialmente el diálogo, la escucha, firma de tratados o acuerdos, cese al fuego, siendo estos el camino para solucionar o pacificar a toda la nación. Es aquí cuando se hacen necesarios los mecanismos o herramientas de escucha empática y diálogo como facilitadoras para la resolución de conflictos, es evidente que faltan herramientas que sean efectivas, progresivas, inclusivas, justas y generadoras de esperanza frente a la situación o conflicto a tratar.

Ante esta realidad, la educación juega un papel principal. Ésta debe ser la herramienta que responda a la necesidad de formar un ser humano con principios éticos, políticos y ecológicos, con una ciudadanía local y consciente de que su ser y hacer tienen implicaciones globales. Por ello la UNESCO, (1990) reconoce en su Declaración Mundial sobre educación para todos, que “la educación puede contribuir a lograr un mundo más seguro, más sano, más próspero y ambientalmente más puro y que al mismo tiempo favorezca el progreso social, económico y cultural, la tolerancia y la cooperación internacional”. Si esto es cierto, cabe preguntarse por qué existen en el mundo situaciones

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

de violencia, no sólo bélica, sino verbal, sexual, económica, de género, escolar, ciberbullying, religiosa, entre otras.

El lema de la Unesco, en su portal de Internet es “Construir la paz en la mente de los hombres y de las mujeres”. Entonces, ¿cuál es el aporte de los sistemas educativos y, por ende, de las Instituciones Educativas para mitigar en parte los factores que generan violencia, intolerancia y conflictos entre los estudiantes? ¿Qué deben hacer las escuelas para formar estudiantes que más tarde serán los ciudadanos que el mundo de hoy necesita? ¿Cómo formar en la capacidad de resolución de conflictos, en la búsqueda de soluciones ante las problemáticas que se presentan a diario en la convivencia escolar entre los estudiantes?

Se carece de metodologías y prácticas pedagógicas que aprovechen el conflicto como herramienta transformadora tal como lo enfatiza Moscovici S. (1979), renombrado teórico e investigador frente a las conservadoras posturas de la escuela tradicional de la psicología social, planteaba la teoría del “conflicto estructurante”, basado en un nuevo paradigma orientado a recuperar el conflicto como base de la solución del mismo, en la perspectiva de la transformación y el avance. Un hecho fundamental de esta perspectiva es que quienes están involucrados en el conflicto deben ser los principales protagonistas de su resolución, lo cual abre otra dimensión pedagógica en el ámbito educativo que tiene que ver con aspectos centrales; por un lado, el protagonismo de los estudiantes en la resolución del conflicto y la elaboración y construcción de alternativas y de formas de solución que en la mayoría de los casos suponen respuestas innovadoras y creativas. Gran parte de las soluciones del conflicto son únicas e irrepetibles, es decir no responden a modelos o

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

medidas rutinarias aplicadas ya con anterioridad. No se recurre mecánicamente, como en el caso de la aplicación del castigo a prácticas usuales y aprendidas por la tradición.

Como respuesta a los anteriores interrogantes, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) expone la Ley 1620 (2013) con la cual creó el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y la Mitigación de la Violencia Escolar” (MEN, 2013). Fruto de esta Ley está la Guía No. 49, en la que se brindan herramientas pedagógicas a los Establecimientos Educativos de todo el país y su comunidad educativa para facilitar el proceso de ajuste de los manuales de convivencia de manera participativa. Llevar este proceso a cabo en las Instituciones Educativas ha requerido de tiempo y mayores esfuerzos por parte de toda la comunidad.

Las instituciones, de cualquier tipo, en su normal desarrollo y entramado, siempre se han visto inmiscuidas o involucradas en tensiones, conflictos, disputas, luchas de poder, discriminación, abuso de poder, entre otros. Muchas son las limitaciones y vacíos que cotidianamente se experimenta en el conocimiento y prácticas sociales, referidas a la prevención del comportamiento violento de adolescentes y jóvenes. Los planes y/o programas desarrollados hasta hoy, indudablemente se constituyen en experiencias interesantes y aportan aspectos importantes para la comprensión y el tratamiento del fenómeno, pero son insuficientes. Se carece de metodologías sistematizadas que sean portadoras de un sustento teórico conceptual, consistente y bien logrado y que sean una posible estrategia preventiva que comprenda que la condición básica y fundamental radica en la participación y compromiso de los involucrados y en la voluntad política de enfrentar la violencia con mayor rigor epistemológico y metodológico.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Al parecer, hoy por hoy, se hace más difícil la convivencia en los entornos educativos, le es más difícil a los estudiantes convivir de una manera sana y apacible. El entorno social, familiar, digital, su formación ética y moral, su desarrollo emocional y hasta físico está exigiendo que las instituciones tengan que recurrir al manual de convivencia como instrumento que puede regular punitivamente, o solucionar el conflicto lo que demuestra que se carece de un buen manejo del conflicto, se recurre a enfoques tradicionales y conservadores basados en la aplicación del castigo en diversos espacios sociales, en los que se trabaja con niños, niñas y adolescentes.

En no pocas escuelas se percibe el esfuerzo por ayudar a los niños y jóvenes desde la etapa preescolar a desarrollar en ellos la capacidad de resolución de conflictos para una sana convivencia. Pero tampoco son pocas las que sólo se centran en ayudarlos a potenciar su dimensión cognitiva. Por ello, es común ver a hombres y mujeres incapaces de resolver situaciones problemáticas en su vida, quienes se dejan llevar, ante un conflicto, por la ira y la violencia.

Se evidencia también, ante una situación de conflicto en el aula, la poca capacidad de liderazgo de los docentes (Ramírez, J. 2015) como intermediarios entre los actores de dicho conflicto, carecen de herramientas y habilidades para ser mediadores, siendo, en algunas ocasiones, agresores. En el momento de generar una solución, es posible que no se apliquen estrategias de escucha empática y diálogo para resolverlo. Al contrario, se recurre de manera inmediata al Manual de Convivencia terminando por aplicar sanciones disciplinarias a los implicados. No se cuenta con herramientas pedagógicas que faciliten y dinamicen el desarrollo personal de sus participantes y promuevan la confianza, las relaciones socioafectivas, el empoderamiento, la autonomía y permitan la toma de

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

decisiones, la introspección, la responsabilidad y el autoconocimiento entre otros. Es decir, que generen e incrementen la capacidad resiliente de sus miembros. Hace falta herramientas para dar operatividad a la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar en sus cuatro componentes: promoción, prevención, atención y seguimiento.

En la convivencia dentro del aula, se percibe en algunos estudiantes, conductas agresivas, ya sea porque han sido conductas aprendidas desde la familia, desde unos padres agresivos o por el trato también a veces agresivo que reciben en la escuela por parte de los mismos compañeros de clases o por algunos profesores. Estas conductas afectan el ambiente del aula, y cuando éste se ve afectado, tiene como consecuencia bajos niveles de aprendizaje en los estudiantes que son víctimas de los agresores, lo que demuestra que no se tiene en cuenta el papel protagónico del grupo como parte esencial para la resolución del conflicto.

Además de las consecuencias en los bajos niveles de aprendizaje en los estudiantes, también se puede decir que a raíz de estas conductas agresivas y malos manejos de los conflictos por parte de las directivas ha aumentado la deserción escolar. Con relación a la deserción escolar en Colombia se identificó que más del 40% de las y los estudiantes de Establecimientos Educativos oficiales que se desvincularon del sector educativo, lo hicieron debido a factores relacionados con la convivencia escolar como conflictos manejados inadecuadamente, violencia en la escuela, y maltrato por parte de docentes, directivas, compañeras y compañeros (MEN, 2010).

Otro factor nuclear donde se evidencia la carencia radica en la promoción del protagonismo de los estudiantes, en la implementación de las prácticas restaurativas. El protagonismo en este caso supone esencialmente que los estudiantes son escuchados y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

comprendidos, asumen responsabilidades, deciden, es decir tienen y ejercen poder. Son reconocidos como personas plenas lo cual configura otro tipo de relaciones sociales, cualitativamente distintas, ya que no solo son democráticas e igualitarias, sino que provocan y permite al mundo adulto generar rupturas epistemológicas que permiten relacionarse de manera distinta, propiciando y buscando soluciones con los estudiantes.

Dentro de los conflictos más comunes que se presentan en el aula de clase se pueden encontrar los gestos o actos irrespetuosos con connotación sexual, situaciones en las que se excluye o señala por razones de género u orientación sexual, agresiones verbales con las que se hace sentir mal a otras personas por medio de insultos, apodosos ofensivos, burlas, amenazas de agresión y expresiones morbosas, agresiones físicas e interacciones con las que se hostiga o se invade el espacio íntimo de otra persona y que pueden tener o no contenido sexual: manoseo, halar o desacomodar la ropa, agresión relacional (MEN, 2016, Guía 49). Todos estos conflictos requieren de los docentes su actuación oportuna y pertinente como mediadores, además de los mecanismos y herramientas. Como resultado del manejo inadecuado de los conflictos escolares, la falta de identificación por parte de la institución o que el agredido informe oportunamente, estos conflictos terminan siendo actos repetitivos que desembocan en matoneo o Bullying.

Siguiendo los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD, ubicada en el Municipio de Soledad del Departamento del Atlántico, viene implementando estrategias pedagógicas de convivencia, como los seguimientos en los observadores de los estudiantes, comités de convivencia escolar y la implementación de protocolos de convivencia tal como lo exige la Ley 1620, la construcción y socialización del Manual de Convivencia con toda la comunidad educativa y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

el proceso de orientación por parte del Departamento de Psicología. Sin embargo, se sigue evidenciando alteraciones en el comportamiento de los estudiantes, quienes vienen demostrando conductas agresivas, ofensas, manejo de inadecuadas relaciones interpersonales, lo cual hace difícil la relación con sus compañeros y docentes. También se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de resolución de conflictos desde la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Dichos procesos deben ser manejados de manera asertiva por parte de las directivas y de los docentes de la Institución.

Lo anterior se ve reflejado en el resultado del ISCE (Índice Sintético de Calidad Educativa) del Cuatrienio 2015 – 2018. El ISCE incluye medidas que ayudan a caracterizar, además de los desempeños en las competencias de lenguaje y matemáticas y lo referente a seguimiento al aprendizaje y ambiente de aula, el ambiente escolar de la institución. Los resultados del Cuatrienio 2015-2018 con relación al ambiente escolar de la I.E Jesús Maestro FMSD está ponderado en un 0.75 siendo 1 el máximo puntaje.

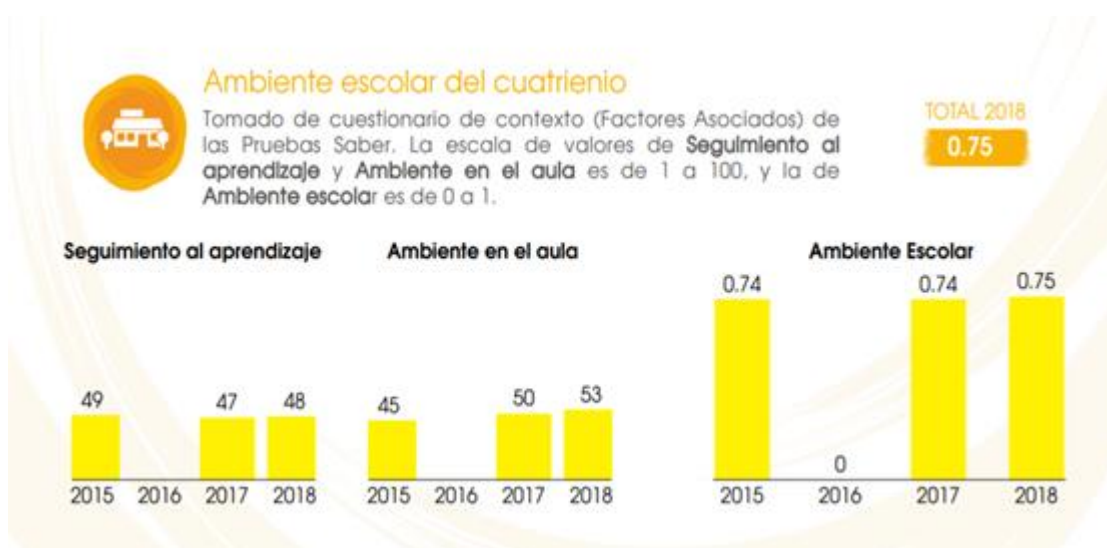


Figura 1 Ambiente escolar Fuente: ISCE IE Jesús Maestro FMSD 2014 – 2018

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Como puede observarse en la Figura 1, desde el año 2015 hasta el 2018 no hay mucha diferencia en los resultados (0.74 a 0.75). Con la implementación de este proyecto, se pretende que, a largo plazo la Institución eleve este resultado reflejando así la mejora en su ambiente escolar.

En la Institución Educativa Jesús Maestro, difícilmente, los estudiantes más conflictivos, pasan el día sin haber golpeado a un compañero o haber dicho una grosería o insulto a otro. Estos estudiantes son poco aceptados en su salón de clases por su manera de relacionarse con los demás. Se muestran indiferentes en las asignaturas, son niños que ya están acostumbrados a los llamados de atención de sus profesores y a las firmas y anotaciones en el Observador del Estudiante. Algunos de ellos tienen bajo rendimiento académico.

La mayoría de los estudiantes de la Básica Primaria solucionan sus conflictos por medio de groserías o golpes, con faltas de respeto, apodos, insultos, burlas, dominio sobre los más débiles, faltas contra la dignidad del otro, cyberbullying, maltrato físico y verbal, etc., o en otros casos, esperan a que sea el docente quien dé solución. Todos los anteriores conflictos si no son trabajados a tiempo, generarán en los estudiantes, en un futuro, la incapacidad de vivir en sociedad y de pensar en el otro, agresivos y pasivos frente a situaciones de emergencia de ayuda a los demás. Ciudadanos que sólo piensan en sus propios intereses y beneficios.

Para responder a estos actos de violencia, muchas veces los coordinadores de convivencia tienen como única respuesta la sanción para los estudiantes transgresores, que va desde una reprimenda hasta la suspensión de la escuela durante un tiempo determinado. Hasta hace poco, las normas permitían inclusive la expulsión definitiva de los estudiantes

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

responsables de un hecho violento en la institución. Las medidas que aplican no resuelven en profundidad, ni a mediano ni a largo plazo, los problemas de violencia, por el contrario, alientan su crecimiento e impacto negativo tanto a nivel individual, interpersonal y colectivo.

La metodología de las prácticas restaurativas será de gran ayuda para la Institución Jesús Maestro FMSD en la mejora de la convivencia y de los procesos de resolución de conflictos. Estas prácticas podrán orientar de manera más asertiva la implementación de los protocolos de la Ruta de Atención Integral para la convivencia escolar de acuerdo con los tipos de situaciones que se presenten, tipo I, II o III. La comunidad educativa desconoce esta metodología, por lo tanto, es necesario orientar a los directivos y docentes a partir del diseño de una guía metodológica de prácticas restaurativas que puedan contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad.

1.2. Formulación del Problema

De lo anteriormente planteado, se formula la siguiente pregunta general del problema:

¿Qué contenidos son relevantes para construir una guía de prácticas restaurativas que pueda contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad?

De igual manera se plantea los siguientes interrogantes específicos para la sistematización de la investigación:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

¿Cuáles son las principales faltas de disciplina que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico?

¿De qué manera se resuelven los conflictos actualmente en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico?

¿Cuál es el marco legal que regula la Convivencia en los establecimientos educativos en Colombia?

¿Cuáles son los aportes más relevantes de la literatura sobre las prácticas restaurativas para el diseño de una guía metodológica?

¿Cuál es la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas?

¿Cómo construir una propuesta de guía metodológica de Prácticas Restaurativas a partir de la sistematización y análisis de los principales hallazgos de la investigación?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Construir una guía metodológica de prácticas restaurativas que aporte al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD de Soledad, así como otras Instituciones Educativas Oficiales del mismo perfil socioeconómico.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las principales faltas de disciplina que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Atlántico.

- Caracterizar la manera en que se resuelven actualmente los conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico.
- Realizar un análisis crítico sobre la Ley 1620 de 2013 y la Guía 49 sobre la Convivencia en los establecimientos educativos.
- Llevar a cabo un análisis crítico de la literatura sobre las prácticas restaurativas resaltando los aportes más relevantes para el diseño de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas.
- Elaborar un análisis crítico de la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas.
- Diseñar una propuesta de guía metodológica de Prácticas Restaurativas a partir de la sistematización y análisis de los principales hallazgos de la investigación.

1.4. Justificación

La Ley General de Educación 115 de 1994, refiere que la educación debe ser integral y fortalecer de manera individual en el niño y joven lo físico, emocional, los valores morales, las creencias religiosas, el desarrollo de su potencial, teniendo en cuenta el desarrollo de su personalidad. De la misma manera, el Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098, 2006) refiere en el artículo 43, que las instituciones educativas públicas y privadas tienen la obligación de formar a los estudiantes con una educación en valores, basada en el respeto de su dignidad como personas, tengan una vida digna, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar, sin distinción de razas, ideologías y religiones.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

El Plan Decenal de Educación Nacional (MEN, 2016), plantea como uno de los desafíos de la educación en Colombia construir una sociedad en paz sobre una base de equidad, inclusión, respeto a la ética y equidad de género. Por ello, la educación integral hoy, debe apuntar a la formación de niños y jóvenes con sentido crítico ante los problemas que acontecen en el mundo, seres humanos más éticos con sentido ecológico, responsables del cuidado del medio ambiente, más solidarios y sensibles ante las necesidades de los demás y, por ende, constructores de paz (MEN, 2016-2026).

Teniendo en cuenta lo anterior, las instituciones educativas colombianas deben ser responsables tanto del desarrollo de la dimensión cognitiva de los estudiantes como de las demás dimensiones. Tienen igual responsabilidad en la formación de un individuo más ético, que se indigne ante los atropellos, se sensibilice socialmente y se sienta responsable de su proyecto de vida individual y social (Zubiría, 2006, p.195). Si cada PEI (Proyecto Educativo Institucional) de los establecimientos educativos tiene como objetivo apuntar también a la formación de estudiantes que requiere la sociedad de hoy, estará aportando a la sociedad colombiana personas capaces de transformación social. Si se educa teniendo en cuenta el desarrollo de todas las dimensiones humanas, en especial la dimensión psicosocial se corroboraría en el desarrollo de relaciones interpersonales positivas.

Los cuatro pilares de la educación (Delors, 1996) aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser, encierran la misión principal de los sistemas educativos en cuanto a la formación de los estudiantes. Estos pilares apuntan a la gestación de los nuevos ciudadanos de la sociedad global y del conocimiento. La educación del futuro deberá velar porque la idea de unidad de la especie humana no borre la de su diversidad, y que la de su diversidad no borre la de la unidad, comprender lo humano, es comprender su

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

unidad en la diversidad, su diversidad en la unidad (Morin, 1999). Esta diversidad debe ser tomada en cuenta por los docentes en las situaciones que requieran la solución de conflictos.

Por lo anterior, es necesario que dentro de los Establecimientos Educativos se desarrollen procesos pedagógicos que permitan fortalecer la convivencia. Estos procesos deben tener en cuenta los intereses y motivaciones de las personas que conforman la comunidad educativa, valorar los diferentes aportes que pueden hacer y ofrecer espacios de participación donde sean escuchadas y escuchados.

La situación actual de Colombia frente al Proceso de paz exige hoy a las instituciones educativas educar para la paz. Se debe crear y consolidar espacios para el aprendizaje, la reflexión y el diálogo sobre la cultura de la paz y el desarrollo sostenible, que contribuyan al bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población" (Ley 1732 de 2015). Se pretende que los niños, niñas y jóvenes aprendan principios y valores básicos sobre la reconciliación, la solución amigable de los problemas y el respeto por los Derechos Humanos, lo cual impulsa a consolidar la nueva Colombia sin guerra, justa, equitativa y mejor educada.

Estos argumentos legales requieren, por parte de las Instituciones Educativas, de estrategias concretas para dar respuesta práctica a cómo prevenir que sucedan los conflictos, o responder, de una manera asertiva cuando éstos ocurren. Ante esta necesidad, surge la propuesta del enfoque restaurativo como mecanismo de respuesta, con una mirada tanto proactiva como reactiva ante el conflicto, buscando restablecer las relaciones dañadas o rotas a causa de un conflicto, a partir de la responsabilización y participación de todos los involucrados (Schmitz, J., 2018). La metodología de las Prácticas Restaurativas es una propuesta para transformar las relaciones al interior de las instituciones educativas,

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

coadyuvar la elaboración de los planes de convivencia armónica y pacífica y brindar herramientas efectivas para la prevención de la violencia.

La definición que hace el IIRP (Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas) de prácticas restaurativas incluye el uso de procesos informales y formales que anteceden a las conductas indebidas, que forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar el conflicto y las conductas inapropiadas (Wachtel, 2010). El objetivo de estas prácticas es formar en el sentido comunitario (enfoque proactivo) y el buen manejo de los conflictos buscando la reparación del daño causado, así como restaurar y restablecer las relaciones interpersonales aún después del conflicto (enfoque reactivo).

Por lo tanto, el proyecto de investigación “Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” se reviste de importancia, en la medida que permite brindar a la comunidad educativa las herramientas necesarias y pertinentes para fortalecer las relaciones interpersonales y ofrecer estrategias de apoyo para que sus integrantes crezcan en la capacidad de dar solución de manera pacífica a los problemas y conflictos que a diario acontecen.

La Guía metodológica de prácticas restaurativas ayudará a la institución educativa implicada en este proceso, a promover en los estudiantes la capacidad de comprender al otro para una sana convivencia, a manejar los conflictos y promover valores para la paz no solo en el aula sino en los demás campos sociales en los que se desenvuelven y se desenvolverán en un futuro. Morin (1999) afirma que, para la educación del futuro es necesario enseñar: la condición humana, la identidad terrenal, la comprensión y la ética del género humano. Es decir, la educación ha de facilitar a los ciudadanos las competencias sociales necesarias para descubrir la realidad y los derechos del otro, así como capacitarlos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

para la participación en proyectos comunes. En esta línea, este proyecto de investigación apunta al fortalecimiento de las relaciones entre los estudiantes y al reafianzamiento de la escuela como espacio privilegiado para la construcción de ciudadanía plenamente pertinente en los marcos del posconflicto.

Este proyecto de investigación beneficiará a la institución educativa en sus procesos de convivencia, será una metodología que fortalezca y ayude a dar operatividad a la Ruta de Atención Integral para la convivencia escolar. La Guía metodológica de Prácticas Restaurativas orientará la atención a cada una de las situaciones que están descritas en la Ley 1620 y la Guía 49 (Tipo I, tipo II y tipo III), será una pieza principal dentro la ruta en sus cuatro componentes: promoción, prevención, atención y seguimiento.

La Guía que se propone en este proyecto de investigación, apuntará también a mejorar la calidad educativa. En la Guía 49 (Guía pedagógica para la convivencia escolar Ley 1620) se resalta la importancia de la relación entre la calidad de la educación y la formación para el ejercicio de la ciudadanía. Éstas dos son necesarias para formar a ciudadanos capaces de contribuir a los procesos de desarrollo cultural, económico, político y social y en la sostenibilidad ambiental; en el ejercicio de una ciudadanía activa, reflexiva, crítica y participativa, que conviva pacíficamente y en unidad, como parte de una nación próspera, democrática e incluyente. Si hay un ambiente de sana convivencia entre los estudiantes, la calidad de su aprendizaje será mucho mayor y así se fortalecerá la calidad educativa.

La Unesco (2013) hace especial énfasis en la relevancia del clima escolar, porque existe una asociación directa entre buenas condiciones de esta variable y los aprendizajes; y el rendimiento académico y el logro. De esta manera, al analizar la convivencia y los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

conflictos escolares en estudiantes de primaria, para proponer la Guía metodológica de las Prácticas Restaurativas se aportará también a la calidad educativa, porque ayudará a crear un ambiente de aula adecuado en el que las relaciones sean fortalecidas y se propicie de manera adecuada los procesos de enseñanza y aprendizaje.

De igual manera, brindará a los docentes herramientas importantes y puntuales para el manejo de los conflictos en el aula. El docente se convertiría en facilitador, será quien escuche a los estudiantes, los comprenda los motive a encontrar las soluciones adecuadas para solucionar el conflicto. Así se construirían relaciones de confianza y empatía entre docentes y estudiantes, relaciones de respeto, afectivas y de apoyo. El ambiente en el aula sería seguro, positivo e integrador. El docente no tendría que recurrir como medida inmediata al castigo ni a la sanción, primero escucharía y a partir de las Prácticas Restaurativas fomentaría el diálogo, la escucha empática, la capacidad de participar en la solución de los conflictos, la reparación del daño y el restablecimiento de las relaciones.

Esta investigación ayudará a los estudiantes a fortalecer sus habilidades sociales para que puedan resolver de manera satisfactoria las situaciones conflictivas. Crecerían en la capacidad de escuchar empáticamente al otro, de ponerse en el lugar de sus compañeros, de comprender su realidad, su comportamiento, su actitud, antes de reaccionar con ira frente al conflicto. La implementación de las prácticas restaurativas ayudaría a los estudiantes, tanto en el presente como en el futuro, a involucrarse emocionalmente con la situación de los otros, sentir su dolor, reconocer los sentimientos de la otra persona, de esta manera estarían en la capacidad de comprender antes de juzgar, aspectos necesarios a los cuales recurrir para evitar que un conflicto empeore y pueda solucionarse de manera pacífica. Sentir el dolor de los demás se hace cada vez más necesario en este mundo que va

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

exigiendo comportamientos solidarios, sensibilidad ante el sufrimiento ajeno y acciones que ayuden a mejorar la condición de vida de los más necesitados.

Los estudiantes estarían en la capacidad de entablar una conversación proactiva y resolutiva frente a un conflicto, dominando de esta manera, la ira y el enfado evitando actitudes agresivas. Reconocerían al conflicto como una oportunidad de crecimiento. Las prácticas restaurativas implican el diálogo y la escucha, de esta manera se evitaría que el conflicto se transforme en violencia y pueda resolverse pacíficamente y aprender de él. Además, los estudiantes se convertirían en los protagonistas de la solución del conflicto (Schmitz, 2018). Ya no dependerían del docente, que en muchas ocasiones es quien da por solucionado el conflicto. Desde el ejercicio de las prácticas restaurativas son los mismos implicados en el problema quienes, a partir de la escucha y el diálogo, encuentran la solución y hacen los debidos acuerdos.

La Guía metodológica de prácticas restaurativas que se propone en el presente proyecto de investigación promueve la participación y la reflexión. La solución del conflicto se logra gracias a la implicación de ambas partes (víctima y agresor) pero también del grupo en general. Desde las prácticas restaurativas, los estudiantes son escuchados y comprendidos, asumen responsabilidades, deciden, es decir tienen y ejercen poder (Schmitz, 2018). Esta reflexión y participación es posible gracias a los círculos restaurativos, sean estos proactivos-preventivos o reactivos de respuesta. Estos círculos dinamizan el desarrollo personal de sus participantes al promover la confianza, las relaciones socioafectivas, el empoderamiento, la autonomía que permite la toma de decisiones, la introspección, la responsabilidad, el autoconocimiento y la resiliencia.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Los estudiantes y maestros aprenderían a ver el conflicto no como una amenaza sino como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento. Schmitz (2018) plantea “que el conflicto y todo el proceso que conduce a su resolución supone una oportunidad para nuestro crecimiento como personas y sociedades. De hecho, podemos considerar al conflicto como uno de los motores principales de la transformación social y de nuestro crecimiento como personas maduras”. Por tanto, se hace necesario formar tanto a docentes como a estudiantes y a sus familias para que puedan reconocer al conflicto no solo como una “crisis” sino también como una “oportunidad”, y esto es posible gracias a la Metodología de las Prácticas Restaurativas.

Este proyecto, contribuiría, además, a la formación de las competencias ciudadanas de los estudiantes implicados. No sólo ayudaría a formar en la resolución de conflictos a partir del diálogo y la escucha empática en el aula sino también en la familia, en el grupo más cercano de amigos, en el barrio, y en un futuro en el campo laboral y profesional, en diferentes entornos, ya sean presenciales o virtuales. Se entiende por competencias ciudadanas las habilidades y los conocimientos necesarios para construir convivencia, participar democráticamente y valorar el pluralismo (MEN, 2006) para que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática. Este ciudadano se forma desde el núcleo familiar y escolar, por lo tanto, a partir de esta investigación, se ofrecerá a los niños y niñas las herramientas necesarias para relacionarse con otros de una manera cada vez más comprensiva y justa y para que sean capaces de resolver problemas cotidianos en la sociedad.

El alcance de esta investigación no solo será en beneficio de la institución educativa implicada en este proyecto, también beneficiará a los demás centros educativos y a todos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

los espacios donde existan relaciones entre personas y sean escenarios óptimos para utilizarlo como instrumento para la resolución de conflictos y prevención de violencia, ya sea en la familia, grupos de amigos, barrios, espacios laborales y sociedad en general. Impactará positivamente en la medida que sea una metodología que ayude a fomentar las relaciones docente-estudiante-familia en las Instituciones Educativas. De esta forma se apostará por buscar otros mecanismos, herramientas, estrategias y medios, que le permitan al estudiante reflexionar sobre sus actos, sobre los conflictos, sobre la convivencia, llevándolo a que, desde la autonomía, la participación y la autoevaluación, pueda hacerse actor principal en la resolución de su propio conflicto y el de los demás y de esta manera pueda convertirse en gestor y líder de convivencia.

Impactará también en la calidad educativa ya que se ha demostrado que las instituciones educativas que sólo aplican medidas reactivas para responder a los problemas de violencia, sin desarrollar de antemano un sentido de convivencia comunitaria entre todos los actores, son menos exitosas que las instituciones educativas que también se enfocan en lo proactivo (construir, fortalecer y mantener relaciones entre todos los actores).

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se realiza en el contexto escolar de la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD del Municipio de Soledad ubicada en el Departamento del Atlántico. Esta Institución es de carácter oficial con un estrato socioeconómico 1 y 2, es dirigida por la Comunidad Religiosa de Misioneras del Divino Maestro. Atiende a los grados desde

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

transición a once, en los niveles Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Vocacional, con énfasis comercial. Se encuentra articulada con el SENA en los grados Décimo y Undécimo en los programas de Contabilización de Operaciones Financieras y Comerciales, Recursos Humanos y Riesgo Crediticio.

La Institución Educativa Jesús Maestro cuenta con 30 docentes de aula con nombramiento en propiedad y 6 administrativos. Atiende a 920 estudiantes, entre niños, niñas y jóvenes del barrio Ciudadela Metropolitana donde está ubicada la Institución y barrios aledaños.

1.5.2. Delimitación temporal

El período de tiempo destinado para la ejecución e implementación del proyecto son los años 2020 y 2021, en los meses de abril 2020 a octubre 2021, para un total de 18 meses.

1.5.3. Delimitación del Universo

La población en la que se desarrolla el proyecto pertenece al ciclo de Básica Primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD: 3 directivos (rectora, coordinadora y psicorientadora), estudiantes de los grados de primero a quinto (2 estudiantes por cada grado), 10 padres de familia y 6 docentes de primaria.

1.5.4. Delimitación Temática

El tema para investigar en este proyecto es la convivencia escolar, las prácticas restaurativas, justicia restaurativa, agresor, agredido, círculos restaurativos, reuniones y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

charlas restaurativas, acuerdos, la resolución de conflictos, el diálogo, la escucha empática para que los estudiantes sean constructores de paz.

2. Marco Referencial

En el marco del Proyecto de investigación denominado “Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos”, se revisó los antecedentes de investigaciones que han antecedido a la problemática planteada en el presente proyecto. Se hizo el recorrido desde los antecedentes internacionales, luego los nacionales y por último los locales. Para dar soporte y fundamentación teórica se recurrió a las Teorías que giran en torno a las tres variables objeto de estudio.

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pomar (2020) en su trabajo titulado desarrollado en España y titulado, *Assessment of Ongoing Training in Restorative Practices*, mostró el impacto de las acciones formativas en las prácticas restaurativas en un grupo de docentes poco versados en este tema. Su propósito era encontrar y comparar las opiniones que los asistentes a la capacitación tenían de antemano y al finalizar sobre los conflictos y cómo abordarlos. Al mismo tiempo,

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

pretendía analizar el papel que jugaron las estrategias de formación en el cambio de actitudes.

En la búsqueda de culturas escolares más participativas, acogedoras y solidarias en términos de relaciones (una cultura escolar pacífica), las prácticas restaurativas se están convirtiendo en una de las formas de lograrlo. Poco a poco, cada vez más escuelas de diferentes países están optando por introducir Prácticas Restaurativas para mejorar la vida comunitaria y abordar la resolución de conflictos de una manera diferente. Este estudio contribuyó al presente proyecto de investigación al analizar el impacto de la formación en prácticas restaurativas sobre los valores y actitudes de los docentes frente a los conflictos, considerando tanto los contenidos de la propuesta como las estrategias formativas empleadas. Uno de los objetivos del proyecto fue la capacitación de los docentes en las prácticas restaurativas, el estudio de Pomar (2020) dio pautas para que el proyecto de investigación generara un impacto en el cambio de actitud y el compromiso del personal docente con la implementación de prácticas restaurativas.

CH Augustine y otros (2018), en la investigación llevada a cabo en Washington DC titulado, “Can restorative practices improve school climate and curb suspensions? An Evaluation of de Impact of Restorative Practices in a Mid-Sized Urban School District”, realizaron un estudio sobre los impactos de las prácticas restaurativas en el aula y el clima escolar y las tasas de suspensión. Recogieron datos extensos sobre la implementación para examinar cómo se relaciona con los efectos y desarrollar una guía operativa para los líderes del distrito escolar. En dicho estudio, señalaron que, al usar prácticas restaurativas, los estudiantes y el personal docente debía aprender más sobre cómo sus acciones afectan a los demás. Este entendimiento, a su vez, era ayudar a los estudiantes a reconocer por qué un

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

comportamiento en particular era inapropiado o hiriente, y por qué se les hacían responsables de su comportamiento. Tanto los estudiantes como el personal desarrollaron una mayor empatía por los demás, a medida que aprendieron cómo sus comportamientos afectaban a los que los rodeaban. Esto, a su vez, mejoró las relaciones entre los estudiantes y entre estudiantes y personal docente, así como el ambiente del salón de clases y la escuela. Se disminuyeron las malas conductas y con ello las suspensiones.

El estudio *Can restorative practices improve school climate and curb suspensions*, aportó pautas al proyecto de investigación del presente informe en cuanto resalta la importancia de la aplicación de las prácticas restaurativas, no solo para la resolución de conflictos sino también para mejorar las relaciones entre los estudiantes y de éstos con los docentes. Valora la empatía para que los estudiantes reconozcan cómo sus actitudes hirientes pueden afectar a los demás, reconociendo los sentimientos que producen en las personas que son víctimas de sus agresiones y comprometiéndose a reparar el daño causado.

Ramírez (2015), en España, en su trabajo titulado *Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil*, cuyo propósito fue analizar la convivencia en centros escolares de diferentes países, desde la perspectiva de las comunidades estudiantiles, profundizando en sus diferencias y similitudes e identificando distintos perfiles en dichos países a través de un instrumento que reúna las características técnicas exigidas, aporta a la presente investigación la importancia de gestionar los conflictos a partir de estrategias que promuevan la participación de todos los agentes. En esta investigación se propone la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

estrategia basada en la escucha empática y el diálogo, las cuales fomentan la participación tanto del docente como de los estudiantes y familias.

Aportó la necesidad de nuevas estrategias de intervención que promuevan la integración, modelo tipo participativo, de los que pueden verse afectados por los resultados de la solución de los conflictos en los centros escolares. Aportó, además, la pertinencia de instrumentos que ayudan en la resolución de conflictos.

Serna (2015), en la ciudad de Barcelona, en su trabajo titulado *Habilidades sociales de los escolares y prevención del conflicto: programa de mejora del clima escolar*, desde su método análisis observacional directo, recolección de información, aporta al presente proyecto sus resultados. Éstos arrojaron que los alumnos tienen unas habilidades sociales positivas, que una habilidad social no determina al resto, y que según el trabajo bibliográfico y el observacional, el conflicto no ha sido prácticamente visible en el centro, por lo que podemos plantear que las habilidades positivas pueden prevenir el conflicto. Las dinámicas grupales propuestas para evitar el conflicto se han realizado a los mismos alumnos que han respondido los cuestionarios. Por último, y de cara a futuras investigaciones, sería interesante poder realizar los mismos cuestionarios una vez finalizadas las dinámicas. Demostró que, si se educa en habilidades sociales, como el diálogo y la escucha empática es posible vivir dentro de una institución educativa cuyos miembros sepan actuar frente a situaciones de conflictos, lo cual, aportó a la investigación realizada.

Fuentes y Pérez, (2018), con su proyecto titulado *Convivencia Escolar: una mirada desde las familias*, adelantado en la ciudad de Venezuela, aporta a la presente investigación

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

el método con enfoque mixto, se emplean ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo) con supremacía del paradigma cuantitativo. Los resultados revelan una percepción favorable en la relación entre profesores y estudiantes. Sin embargo, entre estudiantes la situación es diferente, pues se presenta un alto porcentaje de peleas, apodos e insultos.

Conviene subrayar, que la mayoría de los conflictos están asociados a un grupo reducido de estudiantes con conductas disruptivas violentas y malos tratos, lo cual afecta el clima de aula. Las condiciones socioculturales al interior de la familia con predominancia de valores y normas claras son referentes de buena convivencia tanto al interior de la familia como en la escuela. Las familias sugieren la necesidad de implementar una estrategia de mejoramiento integral de la convivencia que fortalezca las competencias ciudadanas en los estudiantes, para garantizar de esta forma la calidad en la convivencia escolar institucional.

Contribuyó la información que brindaba la autora sobre el papel relevante de la familia, resaltando que si hay una buena relación familia-institución esto se verá reflejado en la percepción y el comportamiento convivencial de los estudiantes en el colegio. Es importante el referente de la educación en la familia donde predominen los valores y haya normas claras para lograr una buena convivencia escolar. Los conflictos deben ser intervenidos de manera eficaz y oportuna para que no tengan trascendencia y consecuencias dentro de la convivencia escolar y no se conviertan en conflictos mayores.

Aquino, Flores y Murcia, (2018), en la investigación llevada a cabo en El Salvador, titulado, *Cultura de paz y prácticas restaurativas que mejoren la convivencia institucional del turno vespertino del centro escolar Doctor Darío González, municipio de San Vicente,*

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

departamento de San Vicente, cuyo propósito es, contribuir a la cultura de paz mediante las prácticas restaurativas que mejoren la convivencia institucional en el ámbito socioeducativo, el restablecimiento de las relaciones interpersonales, el fortalecimiento de la resolución de conflictos y el empoderamiento de una cultura para la paz.

Se tomaron y aportaron a la investigación algunos de los resultados los cuales son de suma importancia a la hora de ejecutar el proyecto en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad en el departamento del Atlántico: Los docentes trabajaron en equipo y hubo mucha participación, mejor comunicación entre el personal docente, la aplicación de las metodologías de los círculos restaurativos. En cuanto a los padres y madres de familia la participación fue productiva, pero fue menos fluida. Es necesario resaltar que para la presente investigación se encuentran las siguientes pertinencias: la puesta en práctica de las prácticas restaurativas y sus resultados satisfactorios evidenciados en los procesos desarrollados por parte de los profesores, los estudiantes y las familias.

De igual manera se reconoce y valida el trabajo realizado con los padres de familia donde se resalta que la educación en casa es de capital importancia a la hora de adquirir valores y así evitar los conflictos. El rol protagónico de los docentes demuestra que si el enfoque es desarrollado de manera adecuada obtendrá resultados de calidad y ayudará a los procesos de convivencia de la institución. Demuestra también que la estrategia bien implementada logra resultados satisfactorios en los estudiantes y mejora de esa manera los procesos académicos y convivenciales.

Se rescata de la estrategia que cuando se implementa adecuadamente genera en los participantes un nivel de confianza tal que permite la resolución de los conflictos. La

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

investigación abarcó elementos y componentes similares al presente proyecto lo que ofrece herramientas y estrategias importantes para tener en cuenta, como las prácticas restaurativas, el tema de paz, el trabajo con la familia, la institución educativa, los profesores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Zapata (2016), ofrece a la presente investigación llevada a cabo en la ciudad de Medellín (Colombia) el análisis y las reflexiones pertinentes al tema de la Justicia Restaurativa, el propósito de Zapata nos permite reconocer lineamientos similares para el presente proyecto: analizar la manera en que una estrategia pedagógica fundamentada en la Justicia Restaurativa posibilita la prevención del conflicto escolar en la Institución Educativa Javiera Londoño de Medellín.

Se resaltaron algunos resultados, estos, permiten una guía y orientación frente a la convivencia escolar:

Con respecto al concepto de conflicto, los resultados nos indican que la percepción de parte de los estudiantes de la Institución es representada como negativa y compleja. Lo cual es evidenciado en el reconocimiento del conflicto como ente nocivo tanto para la convivencia a nivel institucional, como para la vida en sociedad; por lo cual declaran que es necesario intervenirlo asertivamente a fin de evitarlo. Elemento que sale a relucir al momento de indagar sobre los mecanismos punitivos de abordaje de este tipo de situaciones por parte de la Institución, lo cual sigue estando bien visto y legitimado por los jóvenes. Se aprecia, además, al establecimiento escolar como un espacio donde se generan tensiones

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

conflictivas, principalmente relacionados con la envidia, la burla y la camaradería entre subgrupos.

Percepción de Violencia: Frente al concepto de violencia, el alumnado en su mayoría lo concibe en términos de agresión tanto física como psicológica, anotando que no hay una distinción clara, en la medida en que tienden a confundir tal concepto con el de Conflicto. Incluso se llega a percibir las agresiones como algo naturalizado al interior de la Institución. Aspectos como la rivalidad entre subgrupos de estudiantes, los conflictos familiares de los estudiantes, el escaso diálogo y comunicación entre alumnos y profesores, los sobrenombres, la inconformidad frente a sanciones impuestas, son algunas de las temáticas que surgen de las explicaciones que los jóvenes realizan sobre la dinámica de la violencia entre pares.

Percepción de Justicia: Con relación a las percepciones sobre Justicia, esta categoría, se asocia principalmente al castigo, como consecuencia de un acto negativo. En términos de resolución de conflictos, se vincula lo justo al hecho de que el estudiante que incurrió en la agresión reciba su sanción patentando así acciones como la suspensión incluso la expulsión de actividades académicas.

Desde la voz de los docentes:

Percepciones de Conflicto y Violencia: El grupo de docentes entrevistados por su parte, aunque claramente distingue diferencias entre los conceptos de conflicto y violencia, en sus discursos, siguen cayendo en la consideración de un solo tipo de violencia, es decir la violencia directa (visible, concreta en actos de violencia) dejando de lado perspectivas de violencia como la estructural e institucional (no son visibles y se concretan con actitudes).

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Frente a las razones principales por las que se manifiestan situaciones conflictivas en la institución, coinciden con el alumnado al señalar la rivalidad y la envidia. Situaciones en las que su rol como docente queda definido en términos de una autoridad que hace uso del poder para la imposición de la sanción, sin ocuparse del fomento de actos preventivos y de promoción de los derechos humanos. Manifiestan que si bien el enfoque sancionatorio tiene variedad de desventajas es el mecanismo más eficaz y el dictaminado por el Manual de Convivencia, por lo cual lo legitiman.

Resultados en relación con el objetivo específico dos: Analizar desde fundamentos legales la estructura del Manual de Convivencia haciendo énfasis en los mecanismos para abordar las situaciones de conflicto y violencias:

A partir de la expedición de la ley 1620 de 2013, por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, y su decreto reglamentario 1965 de 2014, se dictamina la obligatoriedad de las Instituciones de rediseñar el Manual de Convivencia, frente a lo cual la Institución Educativa Javiera Londoño estuvo al tanto de la normativa, es decir, no la desconoció y llevó a cabo el proceso de reelaboración. Sin embargo, se pudo identificar aspectos que no fueron desarrollados o que se encuentran en estado incipiente con relación a los postulados de la directriz.

Unos vacíos que tergiversan las intenciones de la política pública educativa y que forman parte de una situación constante a nivel general en las instituciones educativas. Saldarriaga y Toro (2002), evaluando las confusiones que comúnmente poseen las instituciones educativas en temas de convivencia, señalan que una de ellas es: Homologar el manual de convivencia con un código de procedimiento desconociendo que se trata de un

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

instrumento pedagógico. Es la aplicación de la ley ante la primera evidencia sin contextualizar los conflictos. Actitud de-formativa porque al sancionar al agresor que se hizo visible en el momento de la falta, se reproduce en él la sensación de injusticia, impunidad e impotencia, y en el supuesto ofendido, el aliento a ganar poder solapadamente. Confusión que lleva a agravar los conflictos, más que a resolverlos, tampoco contribuye a la construcción de la norma entendida como valor fundamental, produciendo una noción deformada de justicia.

Se sigue constatando una de las premisas constantes en este proceso investigativo, el hecho de que las Instituciones Educativas sigue reproduciendo marcos de violencia institucional al consolidarse desde marcos punitivos pese a que la ley abre la perspectiva en lo que tiene que ver con la convivencia. Frente a los modos de actuar de la institución ante este tipo de situaciones es claro que hay una contradicción, empezando por la demanda que se hace a los establecimientos en que contengan formas y alternativas para incentivar y fortalecer la convivencia escolar que permitan aprender del error, respetar la diversidad y dirimir pacíficamente los conflictos.

En esa misma línea, se halla el deber de incluir medidas pedagógicas y acciones para promover la convivencia escolar, prevenir situaciones que la afecten, así como aquellas que se orienten a la reconciliación, la reparación de los daños causados y al restablecimiento de un clima de relaciones constructivas cuando estas situaciones ocurran. Medidas y acciones que serían propicias dentro de espacios de diálogo y salida negociada a conflictos, en los que el rol del docente no se desdibuje en la concepción de juez y parte; que por el contrario trascienda hacia el de mediador y orientador.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Resultados con relación al objetivo específico tres: Diseñar e implementar una estrategia pedagógica fundamentada en la Justicia Restaurativa:

La estrategia pedagógica estuvo basada en cuatro procesos macro, entre las cuales se encontraban: Un conversatorio dirigido a docentes de la Institución, cinco (5) sesiones de talleres, un Cine-Foro y una actividad lúdica denominada —Travesía por las prácticas de la justicia escolar; en su mayoría todas desarrolladas con el grupo muestra, quienes fueron los representantes de grupo de los grados noveno, décimo y undécimo; a excepción, del conversatorio que solo fue para docentes.

Para iniciar la implementación de la estrategia pedagógica se realizó la socialización y motivación a los estudiantes. Inicialmente, se procedió a realizar unas cuestiones aclaratorias en el que se explicaron algunas actividades, para ayudar a la implementación de esta. En la investigación propuso la implementación de la justicia restaurativa lo que se relacionó con el proyecto de investigación. La investigación busca un mejor manejo del conflicto por parte de la institución educativa, lo que se relacionó con el proyecto, resolución y manejo del conflicto. La investigación se desarrolla dentro de una institución educativa lo que generó afinidad con el presente proyecto que busca ser desarrollado en el contexto educativo con niños de cuarto de primaria.

Uribe (2015), investigación desarrollada en Bogotá D.C que tituló “La convivencia escolar desde la perspectiva de la resiliencia: un apoyo a la gestión educativa” cuyo en su propósito: Identificar los procesos de gestión escolar asociados a la resiliencia desarrollados en la Institución Educativa Compartir Suba sede primaria que promuevan la convivencia escolar, ofrece un acercamiento al manejo de convivencia en las instituciones

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

educativas, siendo este tema rescatado en la presente investigación; desde el método se rescata el enfoque cualitativo, debido a que incorpora elementos a través de los cuales se pretende priorizar la observación, análisis e interpretación de fenómenos, acontecimientos y hechos que prevalecen en los docentes y orientadora escolar de la Institución Educativa Compartir Suba.

Dentro de las observaciones hechas a la hora del descanso fue posible identificar procesos en los cuales el estudiante asume su falta y soluciona los conflictos de forma espontánea, así, en la observación se destaca lo siguiente: El estudiante dice: “pues voy a hablar con ellos y aceptar que tenían razón”. La docente hace llamar a los estudiantes y él ofrece sus disculpas diciendo “Acepto que mentí con lo de la anulación del gol, así que quiero que me disculpen y prometo no volverlo hacer”. De esta manera se puede definir la convivencia, de acuerdo con las observaciones realizadas, como el proceso de interactuar en un medio social, en donde se respeta, comparte y se aprende del otro.

Factores en la convivencia escolar:

En cuanto a esta categoría recogida de la codificación selectiva se puede entrar a establecer que los factores que afectan la convivencia escolar están relacionados con la parte personal de los sujetos, su parte socio afectiva, en cuanto a la falta de interés, la apatía y la falta de expresión de sentimientos.

De acuerdo a los factores que afectan la convivencia de los estudiantes en la institución, el Directivo Docente expone que “la familia juega un papel importante, ya que la personalidad de los estudiantes está definida a partir de los valores, las relaciones y la crianza que hayan impartido desde pequeños” igualmente la orientadora escolar expresa

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

que “hay diferentes tipos de factores que afectan la convivencia escolar entre estos está el factor familiar que incide bastante para que los niños y las niñas tengan dificultades en la convivencia, a nivel personal es su carácter marcado, la carencia de autorregulación en la interacción social en el momento de relacionarse y enfrentar situaciones de convivencia con los demás”.

En las observaciones hechas durante las clases fue posible identificar a algunos estudiantes que muestran comportamientos que afectan directa o indirectamente su convivencia escolar, en cuanto a sus reacciones, conductas y vocabulario. A partir de los hallazgos encontrados en esta categoría se puede establecer que hay un manejo del manual de convivencia conocido por todos los docentes, se manejan estrategias propias del profesor para la resolución de conflictos, pero es evidente la carencia de un coordinador de convivencia que oriente y dé solución a las situaciones que se presentan a diario; no se le puede dar toda la responsabilidad al estudiante para que sea éste el que solucione los conflictos, según lo que se pretende desde el Manual de convivencia de la Institución. Se puede inferir la falta de gestión en la parte convivencial de la institución.

Resalta la importancia de fortalecer las relaciones entre estudiantes y docentes. En la presente investigación, las prácticas restaurativas no sólo serán trabajadas en la relación entre estudiantes sino también en la relación docente-estudiante. El propósito es promover la convivencia escolar, esto permitió a la investigación, identificar algunos procesos de gestión escolar que son efectivos para la resolución de conflictos. Involucra a toda la comunidad educativa lo que fue pertinente para la presente investigación y permitiendo reconocer su rol protagónico en el proceso de convivencia escolar y la resolución de conflictos.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Cortés (2019), desarrolló en Bogotá D.C. su trabajo titulado “Convivencia Escolar: La Participación de los Niños y las Niñas en la Resolución de Conflictos”, cuyo propósito era, identificar las maneras cómo participan los niños y niñas de grado cuarto de la IED Jorge Soto del Corral en la resolución de sus conflictos en el escenario escolar, ofrece a la presente investigación los siguientes elementos de gran importancia al hablar de la participación de los niños y niñas a la hora de resolver sus conflictos, análisis de importancia pues se pretende que desde las prácticas restaurativas sean los mismos estudiantes quienes sean protagonistas en la resolución de sus conflictos.

La resolución de conflictos debe tener la participación de las partes implicadas, el agresor y el agredido es fundamental para la resolución de conflictos, lo que reafirma a la investigación que se quiere realizar, que es a través del diálogo y la escucha empática que se pueden mejorar procesos de convivencia escolar. Fue evidente que en los primeros escalones de la participación no se logran evidenciar estrategias de resolución de conflictos aplicadas por los niños, mientras que, en los escalones cuarto y quinto, se aprecia el empleo del arbitraje y el consenso; en los escalones sexto y séptimo acuden a la mediación y la cooperación; y, por último, en el escalón octavo desarrollan con solvencia la negociación. Esto fue de trascendental importancia, reconocer que los estudiantes no resuelven sus conflictos de la misma manera, los estudiantes de tercero y cuarto necesitan estrategias que les permitan y les ayuden en este proceso a diferencia de otros grados.

Cárdenas (2016), lleva a cabo en la ciudad de Bogotá D.C. su trabajo titulado “Los talleres para la convivencia: propuesta para el aprendizaje de Estrategias de resolución pacífica de los conflictos entre los Estudiantes de grado cuarto de primaria de la jornada tarde del Colegio Entre Nubes Sur Oriental I.E.D.” y cuyo propósito fue contribuir al

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

aprendizaje de estrategias y mecanismos de resolución pacífica de los conflictos entre los estudiantes de grado cuarto de primaria del colegio Entre Nubes Sur Oriental, mediante la formulación e implementación de una serie de talleres para la convivencia en un ambiente de aprendizaje de convivencia, ofrece a la presente investigación los siguientes elementos de reflexión:

Describe los tres estilos de relaciones interpersonales: agresivo, asertivo e inhibido. Es necesario tener en cuenta estos tres estilos para la investigación que se pretende realizar. Estos, juegan un papel importante en la resolución de conflictos. Se pretende que el estudiante en relación con los demás logren dar solución a los conflictos de manera pacífica, es decir asertiva, y para ello es necesario el trabajo de la escucha empática y el diálogo.

Destaca también el papel que cumplen los estudiantes que son espectadores en las situaciones de conflicto en el aula. No solo es necesario incentivar en los implicados en el conflicto la escucha y el diálogo, sino también promover en los estudiantes espectadores actitudes mediadoras, que ayuden a los implicados a afrontar más asertiva y pacíficamente los conflictos. Esta investigación resaltó la importancia de la comprensión de las emociones y sentimientos para mejorar las habilidades comunicativas en la resolución de los conflictos. Concordó con la investigación, puesto que dentro de las herramientas de las Prácticas Restaurativas que se utilizaron fueron la escucha empática para que los estudiantes comprendan los sentimientos de los demás.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.1.3. Antecedentes locales

Ahumada y Orozco (2019), investigación llevada a cabo en la ciudad de Barranquilla y titulada “Entrenamiento de habilidades sociales: una estrategia de intervención para el fortalecimiento de la convivencia escolar”, ofrece para la presente investigación desde su propósito, determinar el efecto de un programa de intervención en Habilidades Sociales para fortalecer la convivencia escolar de los estudiantes de segundo grado de la IED Las Flores, los siguientes aspectos:

Los resultados de las diferentes etapas del proceso de investigación demostraron que las Habilidades Sociales mejoraron en el grupo experimental, contribuyendo al fortalecimiento de la convivencia escolar, puesto que antes de la intervención los reportes convivenciales de los docentes obtenidos durante la observación de los estudiantes en los distintos espacios de la Institución demostraron un bajo desempeño en la convivencia.

Los resultados de la investigación fueron los esperados de acuerdo con las hipótesis iniciales. El programa de entrenamiento desarrollado con los estudiantes de segundo grado de la IED Las Flores en el Distrito de Barranquilla, ha contribuido al fortalecimiento de la convivencia en la Institución. La aplicación del entrenamiento en Habilidades Sociales HSYCE (asertividad, empatía y resolución de problemas) aplicado a las necesidades de los estudiantes fortalece significativamente la convivencia escolar de los estudiantes de segundo grado de la IED Las Flores del distrito de Barranquilla.

Se reconoce la efectividad del aprendizaje social con los pares o compañeros de grupo. Es de vital importancia, recalcar el acompañamiento de los padres en el proceso educativo, pues esto permite un desarrollo óptimo de las Habilidades Sociales en los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

estudiantes. La mejora de las Habilidades Sociales en los estudiantes les motivó para realizar actividades académicas y enfrentar el reto escolar con entusiasmo y en el área conductual a minimizar sus comportamientos inadecuados.

Pertinencia del Antecedente identificado en relación con la Propuesta de Investigación: El entrenamiento de habilidades aporta a la mejora en procesos de convivencia escolar. A partir de las Prácticas Restaurativas se fortalecerán también el diálogo y la escucha empática que son habilidades sociales necesarias en las relaciones interpersonales.

Se reconoce la efectividad del aprendizaje social con los pares o compañeros de grupo; esto reafirma para la presente investigación que se debe ofrecer herramientas grupales para la resolución de conflictos. Es de vital importancia, recalcar el acompañamiento de los padres en el proceso educativo, pues esto permite un desarrollo óptimo de las Habilidades Sociales en los estudiantes; reafirma que en la investigación que se pretende hacer se deben involucrar a las familias y hacerlas partícipes de los procesos de resolución de conflictos escolares. La mejora de las Habilidades Sociales en los estudiantes les motivó para realizar actividades académicas y enfrentar el reto escolar con entusiasmo; ofreció una conclusión oportuna para la investigación en el marco del Plan Decenal de Educación (2016-2026).

Valencia (2015), investigación aplicada en el municipio de Madrid (Cundinamarca) y titulada “Estrategias psicológicas y pedagógicas para la solución de conflictos basada en la empatía en estudiantes del grado quinto de primaria de la Institución Educativa

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Departamental Serrezuela, Sede Antonio Nariño” ofrece desde los resultados a la presente investigación las siguientes reflexiones:

Resultados: Las niñas demostraron tener más facilidad en las habilidades empáticas, ya que, al momento de solucionar los conflictos éstas son más cooperativas, emocionales y manejan las situaciones con más asertividad. A diferencia de los niños, los cuales han demostrado una gran dificultad en habilidades empáticas para la solución de conflictos, ya que, estos en su mayoría están más relacionados a conductas agresivas las cuales no permiten el buen desarrollo en el proceso de socialización con sus pares.

Se logró evidenciar que las habilidades sociales y la manera en que los niños afrontan las dificultades y solucionan conflictos, está influenciada por el entorno en el cual se desarrolla su comportamiento, siendo más específicos uno de los principales entornos es el núcleo familiar, donde estos empiezan a fortalecer sus relaciones interpersonales, partiendo de la diaria convivencia con sus padres o familiares que van afines a su aprendizaje, basados en esto, otro entorno es el educativo, donde se verá reflejado en conductas el aprendizaje obtenido en casa. Mediante la intervención realizada a través de las actividades se obtuvieron resultados positivos, ya que se evidenció el progreso en los estudiantes en cuanto al manejo y mejoramiento de las relaciones interpersonales, también se logró identificar los cambios en las relaciones de convivencia en cuanto a la toma de decisiones de éstos, en su quehacer y actuar en el contexto educativo.

Al aplicar los factores de la empatía se experimentó un mayor nivel de satisfacción ya que se lograron identificar datos relevantes, los cuales evidencian que la habilidad empática favorece los procesos de socialización y expresión de las emociones

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

especialmente entre los niños y las niñas, así mismo mejora la identificación y la comprensión de los sentimientos propios y de los demás, generando así un impacto social.

Pertinencia del Antecedente identificado en relación con la Propuesta de Investigación: Las estrategias que implementan permiten a la presente investigación reconocer la importancia de la interdisciplinariedad en la intervención para la resolución de conflictos y el mejoramiento de la convivencia escolar.

Presenta una propuesta interesante en la cual se combina el papel de la pedagogía y la psicología para fortalecer las habilidades sociales específicamente la empatía. Este antecedente demuestra a la presente investigación que el proceso de la empatía no se desarrolla de la misma manera entre niños y niñas. Destacó que la toma de decisiones de los estudiantes permitió un mejor clima de convivencia, lo que permitió a la presente investigación tener en cuenta este aspecto para trabajar como elemento de autonomía en la resolución de conflictos y la convivencia escolar. Además, afirma que la manera cómo afrontan los estudiantes las situaciones de conflictos está influenciada por sus entornos familiares. Aportó a la investigación cómo se podía analizar y cómo influye la familia en los estudiantes al resolver los conflictos.

Ramírez (2016) desarrolló en la ciudad de Bogotá D.C. su trabajo titulado “Propuesta de gestión que oriente la aplicación de prácticas restaurativas en el manejo del conflicto fortaleciendo la convivencia en los estudiantes de 2° y 3° del colegio El Cortijo Vianey” aporta desde sus resultados:

Es importante realizar proyectos que partan de la realidad escolar, pues así se responden a las necesidades particulares del contexto, articulando procesos al interior de la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

institución que propendan por el beneficio de toda la comunidad. La propuesta implementada a través del trabajo investigativo permitió realizar una transformación en la gestión del conflicto, abriendo nuevas posibilidades de manejo a estas situaciones a partir de la aplicación de prácticas restaurativas, puesto que favorece en los estudiantes la expresión de emociones, el reconocimiento de los hechos, la responsabilidad de asumir lo sucedido, restableciendo relaciones y reparando el daño causado.

Utilizar la estrategia metodológica del PHVA propicia que el trabajo se realice bajo una organización previamente establecida, llevando un hilo conductor coherente en cada etapa del proceso, permitiendo un desarrollo acorde al tipo de investigación planteada, logrando los objetivos planteados desde el inicio del trabajo. El trabajo de investigación permitió reconocer elementos importantes que hacen parte de la gestión dentro de las instituciones educativas, brindando la posibilidad de impactar, no solo la institución donde se implementó inicialmente la propuesta, sino en otras instituciones de otras localidades que abrieron sus puertas para replicar la experiencia, lo que permite generar redes interinstitucionales de trabajo.

A través de este proceso el docente investigador a cargo reconoció la importancia de realizar procesos investigativos al interior de las instituciones educativas, que posibilitan la transformación de la realidad, específicamente en los procesos convivenciales coadyuvando al mejoramiento de la calidad educativa. Ofrece a la presente investigación el siguiente análisis:

La investigación consultada ofreció al proyecto herramientas variadas y experiencias que permite reconocer la pertinencia frente a la estrategia que se desea

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

implementar, demostró que ésta obtiene resultados favorables en los procesos de convivencia y resolución de conflictos. El proyecto citado dejó ver que se hizo necesario obtener información de la fuente principal de la estrategia, Instituto Internacional de Prácticas restaurativas (IRRP, por sus siglas en inglés), los investigadores contaron con el contacto que guía en cuanto a la documentación e implementación de la propuesta.

Se descubrió que, en el repositorio de la Universidad de la Costa, CUC, hasta la fecha no se ha registrado otras investigaciones cuyo objetivo sea semejante al proyecto de investigación, las prácticas restaurativas, como estrategia para mejorar la convivencia escolar y la resolución de conflictos. Por lo tanto, el proyecto se convierte en novedoso y valioso para la universidad.

2.2 Referentes teóricos o teorías que sustentan la investigación

Para el desarrollo de este Proyecto de Investigación se toma como referentes diferentes teorías que brindaron los fundamentos teóricos relacionados con las tres variables objeto de estudio: las Prácticas Restaurativas, Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos. Cada una de estas teorías aportan de manera significativa al proyecto y son pertinentes para orientar el diseño y la aplicación de esta investigación. Se toma como punto de partida en la Variable de las Prácticas Restaurativas la Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura y la Teoría del Aprendizaje Social y Emocional, los fundamentos del Modelo de la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg, los aportes de Bob Costello, Joshua & Ted Wachtel y Jean Schmitz. Para la variable de Convivencia Escolar se tomó como fundamento los aportes de Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

la Teoría del Clima Organizacional de Likert, y en lo referente a la Variable de Resolución de Conflictos se recurrió a la Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky y la Teoría Psicosocial de Robert Fischer.

2.2.1 Teorías que fundamentan la Variable Prácticas Restaurativas

2.2.1.1 Teoría del Aprendizaje Social

Una de las primeras Teorías en las que se fundamenta el presente proyecto de investigación es la Teoría del Aprendizaje Social desarrollada por el psicólogo Bandura (1977), la cual plantea que el aprendizaje es un proceso cognitivo que tiene lugar en un contexto social y ocurre puramente a través de la observación o la instrucción directa, gracias a la socialización en un entorno que le transmite normas, lenguaje y experiencias. De esta forma, el aprendizaje del niño ocurre por las experiencias personales, pero sobre todo por las interacciones sociales que tiene con sus compañeros y docentes y en su entorno en general.

Esta teoría es necesaria en este proyecto de investigación porque permitirá mejorar en los estudiantes la capacidad de relación con los demás, para conectar y empatizar con los otros, propiciará un mayor éxito académico, mejor salud mental, aumento del concepto que tienen de ellos mismos, desarrollo de habilidades sociales y disminución de comportamientos antisociales. De igual manera, la Teoría de Bandura, aporta sus conclusiones sobre el aprendizaje de la agresión, en cuanto a que afirma que los niños reproducen con más frecuencia las conductas agresivas observadas en los adultos (Bandura, citado en Chaux, E. 2012). De ahí la necesidad de formar en los estudiantes la capacidad de convertirse en modelos de una sana convivencia y motivar tanto a familias como a los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

docentes en el compromiso de ser un buen referente en el manejo de emociones en los diferentes ámbitos.

2.2.1.2 Teoría del Aprendizaje Social y Emocional

De la Teoría del Aprendizaje Social surge el Aprendizaje Social y Emocional, el cual también da un fundamento muy significativo al presente proyecto. El aprendizaje social y emocional (SEL) es el proceso a través del cual los niños y adultos comprenden y manejan las emociones, establecen y alcanzan objetivos positivos, sienten y muestran empatía por los demás, establecen y mantienen relaciones positivas y toman decisiones responsables. Punset (2012) en su libro “¿Cómo educar las emociones?” afirma que la manera ideal de reducir los futuros niveles de violencia, de aumentar los de altruismo, de prevenir los tambaleos de la salud y con ello, de disminuir la presión que está colapsando los sistemas sociosanitarios y la asfixia a todo tipo de prestaciones, pasa por la temprana puesta en práctica del aprendizaje social y emocional” (p. 7).

Teniendo en cuenta lo anterior, se destaca de esta teoría las Cinco Competencias del aprendizaje social y emocional (Casel, 2017) que se convierten en base teórica para proponer las Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en las Instituciones Educativas. Estas competencias le ayudarán a los estudiantes manejar los conflictos de manera adecuada y asertiva. Ellas son:

1. Autocontrol: El estudiante estará en la capacidad de regular sus emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva en diferentes situaciones, en especial en las que presenten un conflicto. Esto incluye manejar el estrés, el control de los impulsos, motivarse a sí mismo y trabajar hacia las metas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

personales y académicas.

2. Habilidades relacionales: Muy importantes en este proyecto de investigación. El estudiante podrá establecer y mantener relaciones gratificantes con compañeros de clase, amigos, familiares, docentes y otras personas de diferentes ámbitos a pesar de los conflictos que haya tenido con alguno de ellos.
3. Conciencia de sí mismo: Al ser consciente de sí mismo, el estudiante estará en capacidad de reconocer con precisión sus emociones y pensamientos y darse cuenta cómo estas emociones influyen en su comportamiento en las situaciones de conflicto.
4. Tomar decisiones de manera responsable: Los estudiantes crecerán en la capacidad de tomar decisiones constructivas y respetuosas en su comportamiento personal y la interacción social. Podrán identificar problemas, analizarlos, reflexionar y tomar con otros la decisión de resolverlos.
5. Conciencia social: Entendida como la capacidad de entender y respetar el punto de vista de los demás y de aplicar este conocimiento a interacciones sociales con personas de diferentes ámbitos. Durante el conflicto, el estudiante podrá estar en la perspectiva subjetiva del otro, trabajará la escucha empática y apreciará la diversidad y respetar a los demás.

2.2.1.3 Teoría del Modelo de Comunicación no Violenta

Según Mezerville, (2020), representante en América Latina del IIRP (Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas), las Prácticas Restaurativas, además de basarse en la Teoría Socioemocional, tienen también su fundamento en la Teoría del Modelo de Comunicación no Violenta desarrollada por Rosenberg (2006) que busca que las personas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

se comuniquen entre sí y consigo mismo con empatía y eficacia. La comunicación no violenta es llamada también “Comunicación empática” o “Comunicación compasiva”, este modelo enfatiza en la importancia de expresar con claridad observaciones, sentimientos, necesidades, deseos y peticiones utilizando un lenguaje empático evitando un lenguaje violento, el miedo, la vergüenza, la acusación, la coerción y las amenazas. Esta teoría tiene mucho en común con los conceptos de mediación y resolución de conflictos.

Rosenberg expone los cuatro pasos de la Comunicación No Violenta (CNV) que permiten estructurar la comunicación y transmitir un discurso lo más limpio posible:

1º paso: Describir objetivamente los hechos. Exponer los hechos de forma objetiva tal como sucedieron.

2º paso. Expresión de los sentimientos: Este paso implica la vivencia emocional. Los estudiantes implicados en la situación de conflicto podrán expresar lo que sienten sin minimizar ni exagerar sobre lo que ha ocurrido.

3º paso: Expresión de las necesidades: Los estudiantes podrán expresar qué necesitan para dejar de sentirse afectados tal como lo expresaron en el paso anterior. No se enfatiza tanto en lo recientemente sucedido, lo hecho, hecho está. Sino que se proyecta a largo plazo.

4º paso: Formulación de la petición: En este paso se crea el plan de acción y compromiso para poder avanzar en la relación y que el hecho molesto o desagradable no vuelva a suceder o suceda de otra manera, este plan es construido por los mismos estudiantes con la mediación del profesor.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.2.1.4 Aportes de Costello; Watchel y Watchel; y Schmitz

Las Prácticas Restaurativas se definen como una metodología orientada a la construcción de comunidades educativas basadas en relaciones sociales sólidas y sanas que permiten la constitución de espacios seguros, en los que prevalece el diálogo, se fomenta la responsabilidad y se crean los mecanismos que posibilitan el desplazamiento de las capacidades y potencialidades tanto sociales como individuales empoderando a todos sus participantes (Schmitz, 2018).

Las prácticas restaurativas tienen sus raíces en la justicia restaurativa, una manera de ver la justicia penal que se enfoca en la reparación del daño causado a las personas y a las relaciones en lugar de castigar a los ofensores, aunque la justicia restaurativa no excluye encarcelamiento de los ofensores y otras sanciones (Costello; Watchel; y Watchel 2010). En su aplicación, los estudiantes son escuchados y comprendidos, asumen responsabilidades, deciden, es decir tienen y ejercen poder.

Una premisa básica de las prácticas restaurativas es que las personas (estudiantes, docentes, familia, y personal de la institución) son más felices y es más probable que hagan cambios positivos cuando las personas en posición de autoridad (docentes y directivos docentes) hacen cosas con ellos, en lugar de hacer cosas contra ellos o para ellos. El enfoque restaurativo ha sido llamado también “autoritativo”, es decir, hacer cosas con las personas. Combina altos niveles de control para poner límites y expectativas, con altos niveles de apoyo y motivación para que las personas tengan éxito y puedan hacer cambios positivos.

Otro aspecto esencial son las preguntas restaurativas para abordar las conductas difíciles y para tratar a alguien que ha sido afectado por las acciones de otra persona. Estas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

preguntas buscan evocar la historia de las acciones y los eventos, los pensamientos y los sentimientos asociados con esas acciones y eventos, y soluciones para corregir las cosas en lugar de asignar culpas y buscar justificación para la conducta. De esta manera las personas escuchan cómo sus acciones han afectado a otros y a la vez asumen su responsabilidad por buscar el camino para encontrar soluciones a los problemas. Estas preguntas permiten hacer una distinción entre la conducta de alguien y su valor intrínseco como persona, es decir, admitir sus equivocaciones, corregir sus errores y reintegrarse a la comunidad dándoles una oportunidad de cambiar (Costello; Watchel; y Watchel 2010). El docente (facilitador) le dará mayor responsabilidad a la persona que ocasionó el daño de corregirlo, en lugar de ponerse en la posición de juzgar, regañar y asignar el castigo.

2.2.2. Teorías que fundamentan la Variable Convivencia Escolar

2.2.2.1. Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Estudia a la organización no como una maquinaria sino como un grupo de personas, las cuales componen dicha organización. Enfatiza en las personas, y basa la teoría centrándose en la parte humana. Elton Mayo y sus seguidores sustentan la Teoría de las Relaciones Humanas, con los resultados del “Experimento de Hawthorne” y las ideas de la Psicología y Sociología que permitieron delinear sus principios básicos. Esta teoría destaca que en una organización la parte humana es la más importante. Y que, además, el individuo se siente más realizado y con mayor bienestar si está bien relacionado socialmente, a favor de las normas que imperan y a través del entorno, y el contexto en el que se encuentra. Sus principios básicos son:

- La integración y el comportamiento social: los niveles de producción dependen

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

de la integración social, el obrero no actúa aislado, sino como miembro de un grupo social, de esta forma el trabajo es una actividad grupal, el estudio mostró que la conducta del individuo está condicionada por normas o estándares sociales.

- Las recompensas y sanciones sociales: se comprobó que los obreros que producían por encima o por debajo de la norma socialmente determinada, perdían el afecto y respeto de sus compañeros.
- Los grupos informales: constituyen la organización humana de la empresa, que muchas veces está en contraposición a la organización formal establecida por la dirección; ellos definen sus formas de recompensas o sanciones, escala de valores, creencias y expectativas.
- El contenido del cargo: Mayo y sus colaboradores observaron que la especialización en el trabajo no garantizaba eficiencia y que los obreros cambiaban con frecuencia de puesto para evitar la monotonía.
- Los aspectos emocionales: el estudio comprobó que las relaciones humanas y la cooperación son claves para evitar los conflictos y mantener los grupos primarios.
- El estilo de supervisión: los directivos deben estar en capacidad de dar un trato digno a sus trabajadores, comprender, saber comunicar, ser democráticos y persuasivos, con la base que el hombre es un ser social.
- Tiene en cuenta las relaciones entre los componentes humanos de la organización, y favorece también las dinámicas grupales.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.2.2.2. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Los diferentes factores que influyen y determinan el ambiente laboral de una organización se conforman por cuestiones internas y externas a ellos siendo piezas claves para el éxito de una empresa, porque condicionan las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores tal es el caso del liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y motivación, los cuales se describen a continuación:

Liderazgo: Es un aspecto muy importante de la administración, pero no lo es todo. El éxito de una organización depende fundamentalmente de la calidad del liderazgo, pues es el líder quien frecuentemente dirige hacia la consecución de metas. Los gerentes deben tener la capacidad para planear y organizar, pero el papel fundamental de un líder es influir en los demás para tratar de alcanzar con entusiasmo los objetivos establecidos, los líderes deben tener presente que las personas tienden a seguir a quienes les proporcionan los medios para lograr sus propios deseos, anhelos o necesidades. Por lo que se podría señalar que es posible que el tipo de liderazgo tenga un fuerte impacto en el clima organizacional.

Toma de decisiones: A diario nos vemos obligados a tomar decisiones y algunas de ellas tienen gran importancia en el logro de objetivos personales. En muchas instituciones y organizaciones el proceso de toma de decisiones es de vital importancia para la productividad de las mismas. La toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema.

Comunicación: El proceso de comunicación en una determinada organización abarca varias interacciones; desde conversaciones informales hasta sistemas de información

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

complejos. La comunicación es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales; la comunicación es la transferencia de acuerdos que implica la transmisión de información y comprensión entre dos o más personas. Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso de comunicación, en el cual se emite y se obtiene información, además se transmiten modelos de conducta y se enseñan metodologías. Una buena comunicación también permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa. En fin, a través de una comunicación eficaz, se pueden construir, transmitir y preservar los valores, la misión y los objetivos de la organización. Por lo que se considera que para mejorar un ambiente laboral de una institución educativa es necesario estudiar el proceso de comunicación ya que un mejor entendimiento entre los integrantes mejorará la motivación y el compromiso generará altos rendimientos positivos de los trabajadores.

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Las relaciones interpersonales agradables reducen la intimidación y permiten un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Por lo general, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas, representan un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en ésta; ya que las características de los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma.

Motivación: La motivación determina la conducta en los miembros de una organización, por lo que resulta un factor importante para el beneficio de la misma.

Desarrollando la capacidad de provocar, mantener y dirigir un determinado comportamiento de los trabajadores.

2.2.3. Teorías que fundamentan la Variable Resolución de Conflictos

Conflicto, discusión y cambio ocurren de manera natural en nuestras vidas, como también en las vidas de organizaciones, comunidades y naciones. Según Burgess y Burgess (1997) la resolución de conflictos es el proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupar, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente. Por lo tanto, es la habilidad de encontrar una solución pacífica a desacuerdos a través de la resolución de conflictos es una habilidad que todos necesitamos para crear una sociedad pacífica y productiva.

Las teorías que sustentan la variable de resolución de conflictos son:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.2.3.1. Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky

Para la Resolución de Conflictos es necesario fundamentarse en los aportes de la Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky la cual pone el acento en la participación proactiva de los menores con el ambiente que les rodea, siendo el desarrollo cognoscitivo fruto de un proceso colaborativo. Vygotsky (1979) sostenía que los niños desarrollan su aprendizaje mediante la interacción social, van adquiriendo nuevas y mejores habilidades cognitivas como proceso lógico de su inmersión a un modo de vida. Aquí es donde surge la Zona de Desarrollo Próximo, como "la distancia entre el nivel de desarrollo actual, determinado por la solución independiente de problemas, y el nivel de desarrollo potencial, determinado por medio de la solución de problemas bajo la orientación de un adulto o en colaboración con pares más capaces" (mediación) (Vygotsky citado por Rodríguez, 2001, p. 265).

En consonancia con lo anterior, este proyecto de investigación resalta el papel del docente como facilitador – mediador ante las situaciones de conflictos que afrontan los estudiantes, y a éstos últimos en considerarlos como actores principales en la resolución del conflicto. Los estudiantes se convertirán en los protagonistas de la solución del conflicto (Schmitz, J., 2018). Ya no dependerán del docente, que en muchas ocasiones es quien da por solucionado el conflicto. Desde el ejercicio de las prácticas restaurativas son los mismos implicados en el problema quienes, a partir de la escucha y el diálogo, encontrarán la solución y harán los debidos acuerdos. El grupo juega un papel principal. Los compañeros, de igual manera se convierten en mediadores en el proceso de resolución de conflictos, se convierten en los pares para que los estudiantes (agresor, agredido) puedan aprender de la situación y encontrar la solución.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.2.3.2. Teoría del Modelo Psicosocial de Fischer (1993)

La Teoría del Modelo Psicosocial de Fischer (1993) capta el carácter multinivel del conflicto entre grupos. Fischer destaca los elementos que se deben tener en cuenta en una situación de conflicto: los intereses, las opciones de las que dispone el individuo para satisfacerlos, la legitimidad de que se produzca el conflicto, la relación entre las partes involucradas y el tipo de comunicación entre ellas, así como los compromisos y las alternativas que acuerden para llegar a la solución negociada. Para la resolución de Conflictos, Fisher y Ury (1993) plantean el modelo de la negociación. La negociación permite alcanzar acuerdos inteligentes con gran eficiencia y sin remordimientos, muy necesaria para la resolución de conflictos. Este proceso de negociación se desarrolla en tres etapas, las cuales son clave para tenerlas presente en el este proyecto de investigación. Estas etapas son: Análisis de la situación, generación de ideas y discusión.

El Proyecto de Investigación “Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” se apoya en el aporte de Fisher para desarrollar en los estudiantes la habilidad de generar opciones, la creatividad y la apertura a lo nuevo, permitirles buscar el beneficio mutuo incluso a partir de sus diferencias. Las etapas que propone son un fundamento esencial para trabajar los círculos restaurativos y lograr que los implicados en el conflicto puedan encontrar ellos mismos posibles caminos de solución y se comprometan a asumir la responsabilidad de reparar el daño causado y restaurar y restablecer las relaciones interpersonales aún después del conflicto.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.3. Estado del arte especializado sobre Prácticas Restaurativas

Después de analizar todo el soporte teórico que fundamenta esta investigación y en cuanto al objetivo cuarto: elaborar un análisis crítico de la literatura sobre las prácticas restaurativas resaltando los aportes más relevantes para el diseño de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas se obtuvieron los siguientes resultados:

La justicia restaurativa tiene un enfoque de prevención del delito y de actividades de justicia que explícitamente incluyen en sus procesos a la comunidad, planteándose como objetivo el aumento de la calidad de la vida en la misma. Promueve la participación de todas las partes en conflicto, así como también una reintegración efectiva de las personas, pese a sus errores, en su comunidad (Schmitz, 2018). El proceso de justicia restaurativa confronta al infractor, animándole a tomar conciencia y responsabilizarse por sus acciones y por los daños causados a otros. Lo impulsa a comprender las causas y consecuencias de su comportamiento sobre otras personas, la comunidad y él mismo; lo acompaña en la transformación de su conducta, así como en la reintegración en su comunidad. Costello; Watchel; y Watchel (2010) afirman que, aunque el término de justicia restaurativa nace ligado al sistema penal se puede utilizar en otros campos, entre ellos el escolar, de ahí el término de prácticas restaurativas.

Para estos autores, las prácticas restaurativas son procesos informales y formales que promueven el diálogo y la libre expresión de la emoción entre personas con vínculo previo o desconocidas entre sí. Las prácticas restaurativas en su conjunto pueden anticiparse al delito, o a conductas no deseadas, para prevenirlas, forjando proactivamente las relaciones y creando o fortaleciendo el sentimiento comunitario. Una de las premisas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

básicas de las prácticas restaurativas es que las personas (estudiantes, docentes y personal) son más felices y es más probable que hagan cambios positivos cuando las personas en posición de autoridad (docentes, personal y administradores) hacen cosas con ellos, en lugar de hacer cosas contra ellos o para ellos.

Por su parte, para Schmitz (2018) el objetivo de las prácticas restaurativas es desarrollar un sentido de comunidad y manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones. Estas prácticas restaurativas ayudan a: construir, reforzar y mantener relaciones sanas y fuertes entre todos los miembros de la comunidad educativa; crear espacios sanos y seguros de diálogo; promover comportamientos saludables y responsables; reducir los comportamientos violentos e indebidos; fomentar el empoderamiento y liderazgo positivo de todos los actores (estudiantes, docentes, directivos y padres de familia); desafiar con responsabilidad las tensiones y conflictos a través de la reparación del daño y la restauración de las relaciones; disminuir la tasa de abandono y ausentismo escolar; y mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

A su vez, Hopkins (2011) manifiesta que las prácticas restaurativas representan un modo de entender la convivencia (Filosofía restaurativa) y de relacionarse con las demás personas (competencias restaurativas) para construir comunidades seguras y emocionalmente saludables. Su finalidad es crear lazos fuertes entre las personas y proporcionarles medios para transformar los conflictos de manera positiva y adaptada al entorno.

Hay dos tipos de prácticas, que se definen en el espectro de prácticas restaurativas: prácticas restaurativas informales y prácticas restaurativas formales. Las Prácticas restaurativas informales no requieren de una preparación en profundidad, sino que pueden

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

realizarse de forma espontánea. Además, pueden emplearse con una sola persona como la víctima o victimario del conflicto. Algunas de ellas son: escucha empática, declaraciones afectivas, preguntas restaurativas, pequeña reunión restaurativa espontánea. Por su parte, las prácticas formales involucran a más personas, requieren más planificación y tiempo, y son más estructuradas y completas, ellas son: Círculos restaurativos, Círculos proactivos – preventivos, reactivos o de respuesta, objeto de diálogo, tipos de círculos (secuencial, círculo no secuencial y pecera) reunión restaurativa.

El conflicto es considerado no como una amenaza sino como una oportunidad (Schmitz, 2018). Cuando se opta por medios pacíficos, el conflicto y todo el proceso que conduce a su resolución supone una oportunidad para el crecimiento personal y social. Schmitz (2018) considera el conflicto como uno de los motores principales de transformación social y de crecimiento como personas maduras. Por su parte, Hopkins (2011) aporta que las prácticas restaurativas no sólo son reactivas a una situación de conflicto, sino que se plantean como nuevas estrategias para gestionar las relaciones y el aula. El enfoque restaurativo, no se ocupa sólo de los conflictos, se ocupa de las relaciones y de favorecer la aparición de entornos más amables donde todos y todas se puedan sentir cómodos, escuchados y valorados.

Schmitz (2018) nombra los mecanismos alternativos de resolución de conflictos que ofrecen diferentes posibilidades a las personas envueltas en un conflicto, para participar de forma conjunta y activa en la resolución del mismo, por lo general con la participación de un facilitador. Los protagonistas del proceso son las partes y el facilitador facilita el proceso. Estos mecanismos alternativos son la negociación, el arbitraje, la conciliación, la mediación y la reunión restaurativa (restorative conferencing). De esta manera, las prácticas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

restaurativas son la mejor forma para resolver los conflictos, ya que se alienta a los estudiantes a reflexionar sobre lo que sucede, asumir la responsabilidad de sus acciones y a elaborar planes para reparar daños.

Hopkins (2011) afirma que las prácticas restaurativas reactivas a una situación de conflicto ofrecen un abanico de estrategias para dar respuestas no punitivas al conflicto. Se incluye a la comunidad tanto por lo que se refiere a su responsabilización en relación con los hechos como para cooperar en la resolución positiva de los mismos. Por otra parte, Costello; Watchel; y Watchel (2010) agregan que las preguntas restaurativas permiten que la persona que tenga la autoridad pueda darle mayor responsabilidad de corregir los daños a aquéllos que son responsables por lo sucedido, en lugar de ponerse en posición de juzgar, regañar y asignar el castigo. Por lo tanto, los castigos, las suspensiones y las expulsiones, solo agravan los problemas en vez de solucionarlos, hay más violencia, bajo rendimiento académico, apatía de los padres y de los estudiantes.

Si se involucra a la comunidad para la resolución de un conflicto desde las prácticas restaurativas se estaría aplicando un proceso justo, es decir, hacer cosas con las personas (Costello; Watchel; y Watchel, 2010). Los tres componentes del proceso justo son:

- Participación: involucrar a los individuos en las decisiones que los afectan, escuchando sus puntos de vista.
- Explicación: explicar el razonamiento que subyace a una decisión a todos lo que están involucrados o que han sido afectados.
- Claridad de las expectativas: asegurarse que todos entiendan claramente una decisión y lo que se espera de ellos en el futuro.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En cuanto a la convivencia, las prácticas restaurativas orientan hacia la construcción de un sentido de comunidad y una convivencia armónica, posibilitando una mejor comunicación y espacios para una participación activa de los estudiantes, docentes, personal administrativo y familias, buscando así conexiones en una sociedad que está cada vez más desconectada y redescubriendo esas formas nuevas de convivir en comunidad Schmitz (2018). Promueven procesos inclusivos y colaborativos de responsabilización, reparación del daño y el restablecimiento de las relaciones, y sobre todo el protagonismo de las personas involucradas en el conflicto en la solución del mismo.

Para Hopkins (2011) una clase restaurativa es un lugar en el que las relaciones son importantes. Cuanto mejores sean las relaciones en la clase, entre el maestro y los alumnos, y entre los alumnos entre sí, mejor podrán enseñar los profesores, mejor podrán aprender los alumnos y habrá menos problemas y conflictos, y si los hubiese, habría mejores procesos de resolución. Además, la autora plantea la posibilidad de empezar a hablar de pedagogía restaurativa, la cual solo podrá desarrollarse en un sistema donde la convivencia no esté disociada del contenido curricular. Por lo tanto, el enfoque no se limita sólo a aquellas acciones reactivas a situaciones de conflicto, es también proactivo e implica, pues, nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje.

Por último, para reforzar la afirmación anterior, Costello; Watchel; y Watchel (2010) afirman que el tener menos problemas de disciplina y mejores relaciones dentro del aula, permite tener un ambiente mejorado y más productivo para el aprendizaje. El uso proactivo de círculos restaurativos ofrece una promesa incluso mayor de mejorar las relaciones, de crear comunidad y de transformar todo el ambiente de la escuela. Uno de los objetivos principales de las prácticas restaurativas es fomentar una comunidad participativa

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

y cooperativa y es lo que la Guía metodológica que se quiere proponer busca fortalecer.

2.4. Aportes de la de la literatura pedagógica especializada para la construcción de la Guía

Para el análisis literario del presente proyecto que permite la elaboración de una guía metodológica de Prácticas, se partió de las principales variables, convivencia escolar, resolución de conflictos y practicas restaurativas, con los autores más pertinentes que aportaran a ellas y así ofrecieran elementos teóricos que permitirán la construcción de la guía que será de gran utilidad para la resolución de conflictos desde los elementos de las prácticas restaurativas. Se realizó la construcción de una matriz de análisis literario donde se rescataron los siguientes elementos relacionados con el objetivo específico elaborar un análisis crítico de la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas, luego se seleccionaron algunos ítems propios de la investigación que a continuación se relacionan: competencias ciudadanas, conflicto, convivencia, método de resolución de conflictos, construcción de la paz y ambiente de aula, permitiendo de esta manera seleccionar los aportes de cada autor.

A continuación, se presentan los hallazgos por autor y por ítem de interés para la presente investigación:

Bandura (1977), con relación al tema de las Competencias ciudadanas, afirma que el aprendizaje del niño ocurre por las experiencias personales, pero sobre todo por las interacciones sociales que tiene con sus compañeros y docentes y en su entorno en general. Con relación a los conflictos, hace referencia Bandura aportando sus conclusiones sobre el

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

aprendizaje de la agresión, en cuanto a que afirma que los niños reproducen con más frecuencia las conductas agresivas observadas en los adultos. La convivencia, según el autor, se forma en los estudiantes a través de la capacidad de convertirse en modelos de una sana convivencia y motivar tanto a familias como a los docentes en el compromiso de ser un buen referente en el manejo de emociones en los diferentes ámbitos.

En cuanto al método de resolución de conflictos, Bandura dice, los profesores y las familias deben modelar la conducta para que el niño aprenda de lo que hace y como dan resolución a los conflictos, para la construcción de la paz, las escuelas se convierten como territorios de paz, construcción social del niño y la niña como sujetos políticos en contextos de conflicto armado, generando un ambiente de aula donde el niño desarrolla habilidades que le permitan fortalecer las habilidades sociales necesarias para ser y estar con los otros.

Para Rosenberg (2006), las competencias ciudadanas buscan que las personas se comuniquen entre sí y consigo mismo con empatía y eficacia, lo que genera en ellas la capacidad de resolver los conflictos que se les presentan a diario, con relación a los conflictos, sugiere hacer una descripción objetiva de los hechos, exponer los hechos de forma objetiva tal como sucedieron. Es necesario también hacer una expresión de los sentimientos, este paso implica la vivencia emocional, aspecto fundamental en el proceso de formación de los ciudadanos que posteriormente se convertirán en formadores de otras generaciones de ciudadanos. Los estudiantes podrán expresar qué necesitan para dejar de sentirse afectados tal como lo expresaron en el paso anterior.

Los procesos de convivencia serán abordados, según Rosenberg, de manera objetiva, si los estudiantes tienen la capacidad de exponer lo que sienten y como se sienten, expresar sus emociones, sus sentimientos a la hora de dar solución a sus conflictos, están

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

desarrollando habilidades y competencias que los fortalecerán en su autonomía y su personalidad, esto fortalece de manera significativa la convivencia de los niños y posteriormente ciudadanos. El método de resolución de conflictos que propone el autor se basa en la comunicación no violenta es llamada también “Comunicación empática” o “Comunicación compasiva”, este modelo enfatiza en la importancia de expresar con claridad observaciones, sentimientos, necesidades, deseos y peticiones utilizando un lenguaje empático evitando un lenguaje violento, el miedo, la vergüenza, la acusación, la coerción y las amenazas.

Por otro lado la formulación de la petición es el paso que crea el plan de acción y compromiso para poder avanzar en la relación y que el hecho molesto o desagradable no vuelva a suceder o suceda de otra manera, este plan es construido por los mismos estudiantes con la mediación del profesores, los procesos de convivencia serán abordados de manera objetiva si los estudiantes tienen la capacidad de exponer lo que sienten y como se sienten, expresar sus emociones, sus sentimientos a la hora de dar solución a sus conflictos. Lo que generará la construcción de la paz, que no es otra cosa que la puesta en práctica de los cuatro pasos que ya se han mencionado, que se evidencia y se forma en un ambiente de aula, donde la comunicación efectiva permite a los estudiantes en las aulas de clase poder manejar las emociones y así hagan de sus conflictos un espacio para crecer y fortalecer las relaciones interpersonales.

Punset (2012), afirma que las competencias ciudadanas son habilidades relacionales, son muy importantes en este proyecto de investigación. El estudiante podrá establecer y mantener relaciones gratificantes con compañeros de clase, amigos, familiares, docentes y otras personas de diferentes ámbitos a pesar de los conflictos que haya tenido

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

con alguno de ellos. El autor indica que el estudiante estará en la capacidad de regular sus emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva en diferentes situaciones, en especial en las que presenten un conflicto. Esto incluye manejar el estrés, el control de los impulsos, motivarse a sí mismo y trabajar hacia las metas personales y académicas, generando de esta manera la conciencia de sí mismo, al ser consciente de sí mismo, el estudiante estará en capacidad de reconocer con precisión sus emociones y pensamientos y darse cuenta cómo estas emociones influyen en su comportamiento en las situaciones de conflicto.

El método de resolución de conflictos se basa en el desarrollo de habilidades emocionales, el autocontrol, conciencia de sí mismo, tomar decisiones de manera responsable y conciencia social, de esta manera se dará la construcción de la paz y se fortalece con un ambiente de aula si los estudiantes logran desarrollar las habilidades sociales y manejar las emociones, necesarias podrán generar un ambiente de aula donde se fortalezcan las relaciones humanas y la convivencia.

Para Vygotsky (1979), las competencias ciudadanas las desarrollan los niños en su aprendizaje mediante la interacción social, van adquiriendo nuevas y mejores habilidades cognitivas como proceso lógico de su inmersión a un modo de vida, donde los conflictos se convertirán en los protagonistas de la solución del conflicto. Son los mismos implicados en el problema quienes, a partir de la escucha y el diálogo, encontrarán la solución y harán los debidos acuerdos, para fortalecer la convivencia, cuando los estudiantes se convierten en protagonistas en la resolución de conflictos permitirá que la convivencia mejore entre ellos, para la resolución de conflictos sugiere el método llamado Zona de Desarrollo Próximo, como "la distancia entre el nivel de desarrollo actual, determinado por la solución

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

independiente de problemas, y el nivel de desarrollo potencial, determinado por medio de la solución de problemas bajo la orientación de un adulto o en colaboración con pares más capaces. el papel del docente como facilitador – mediador ante las situaciones de conflictos que afrontan los estudiantes, y a éstos últimos en considerarlos como actores principales en la resolución del conflicto.

La construcción de la paz se da cuando los estudiantes aprenden a resolver sus conflictos a través de diferentes mecanismos y medios ofrecerán a su entorno de aula, a la comunidad educativa y en fin a la sociedad un ambiente de paz, propiciando un ambiente de aula donde los compañeros se convierten en mediadores en el proceso de resolución de conflictos, se convierten en los pares para que los estudiantes (agresor, agredido) puedan aprender de la situación y encontrar la solución.

Fischer (1993), habla sobre las competencias ciudadanas buscando que desarrollen en los estudiantes la habilidad de generar opciones, la creatividad y la apertura a lo nuevo, permitirles buscar el beneficio mutuo incluso a partir de sus diferencias haciendo una selección de los elementos que componen el conflicto, estos se deben tener en cuenta en una situación, algunos de ellos son, los intereses, las opciones de las que dispone el individuo para satisfacerlos, la legitimidad de que se produzca el conflicto, la relación entre las partes involucradas y el tipo de comunicación entre ellas, así como los compromisos y las alternativas que acuerden para llegar a la solución negociada. Cuando los estudiantes generan verdaderos compromisos en la resolución de conflictos permite que la vida convivencial redunde en frutos de diálogo, escucha y respeto mutuo, se evita así los procesos sancionatorios y punitivos.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Para el método de resolución de conflictos, propone el modelo de la negociación, la negociación permite alcanzar acuerdos inteligentes con gran eficiencia y sin remordimientos, muy necesaria para la resolución de conflictos. Este proceso de negociación se desarrolla en tres etapas, las cuales son clave para tenerlas presente en este proyecto de investigación. Estas etapas son: Análisis de la situación, generación de ideas y discusión, proporcionando de esta manera una construcción de la paz, los acuerdos son base para fortalecer los procesos de paz, si los estudiantes fortalecen esas habilidades permitirá la construcción de una sociedad más pacífica y dialogante., como también el ambiente de aula que mejorará en la medida en que los niños asimilen y pongan en práctica el modelo de negociación.

Por su parte Chaux (2012), explica que, las competencias ciudadanas buscan desarrollar las habilidades de relacionarse con otros, de construir una sociedad más pacífica, en la que se acepten las diferencias y se pueda vivir y construir a partir de esas diferencias. Una sociedad más democrática en la que todos puedan participar en la toma de decisiones sobre lo que ocurre, así como en la construcción de las normas que guíen, para lo cual es indispensable comprender su sentido y la manera de participar en su construcción. Aprender a manejar las situaciones en las cuales los intereses de uno aparentemente están en contra de los de otros, por lo cual surgen conflictos. Hay que manejar esos conflictos sin violencia, encontrando acuerdos de beneficio mutuo, sin vulnerar las necesidades de las otras personas, convirtiéndolos en oportunidades para el crecimiento. La idea de las competencias ciudadanas, en parte, es identificarlas para que en la institución escolar y en el resto de los ámbitos sociales se puedan desarrollar y trabajar.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2.5 Marco legal

2.5.1 Análisis de la Ley 1620 de 2013 y la Guía 49

Frente al objetivo específico, realizar una revisión sobre la Ley 1620 y la Guía 49 sobre la Convivencia en los establecimientos educativos, que comprende el marco legal de la presente investigación y con relación al tema de la investigación, se ha realizado una revisión a la ley 1620 cuyo objeto es contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural, en concordancia con el mandato constitucional y la Ley General de Educación -Ley 115 de 1994- mediante la creación del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, que promueva y fortalezca la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, i de los niveles educativos de preescolar, básica y media y prevenga y mitigue la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia.

Son objetivos del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar: 1. Fomentar, fortalecer y articular acciones de diferentes instancias del Estado para la convivencia escolar, la construcción de ciudadanía y la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los niños, niñas y adolescentes de los niveles educativos de preescolar, básica y media. 2. Garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en los espacios educativos, a través de la puesta en marcha y el seguimiento de la ruta de atención integral para la convivencia

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

escolar, teniendo en cuenta los contextos sociales y culturales particulares. 3. Fomentar y fortalecer la educación en y para la paz, las competencias ciudadanas, el desarrollo de la identidad, la participación, la responsabilidad democrática, la valoración de las diferencias y el cumplimiento de la ley, para la formación de sujetos activos de derechos. 4. Promover el desarrollo de estrategias, programas y actividades para que las entidades en los diferentes niveles del Sistema y los establecimientos educativos fortalezcan la ciudadanía activa y la convivencia pacífica, la promoción de derechos y estilos de vida saludable, la prevención, detección, atención y seguimiento de los casos de violencia escolar, acoso escolar o vulneración de derechos sexuales y reproductivos e incidir en la prevención y mitigación de los mismos, en la reducción del embarazo precoz de adolescentes y en el mejoramiento del clima escolar.

5. Fomentar mecanismos de prevención, protección, detección temprana y denuncia de todas aquellas conductas que atentan contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes de preescolar, básica y media, particularmente, las relacionadas con acoso escolar y violencia escolar incluido el que se pueda generar a través del uso de la internet, según se defina en la ruta de atención integral para la convivencia escolar. 6. Identificar y fomentar mecanismos y estrategias de mitigación de todas aquellas situaciones y conductas generadoras de situaciones de violencia escolar. 7. Orientar estrategias y programas de comunicación para la movilización social, relacionadas con la convivencia escolar, la construcción de ciudadanía y la promoción de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. 8. Contribuir a la prevención del embarazo en la adolescencia y a la reducción de enfermedades de transmisión sexual.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Para la presente investigación se han analizado algunos elementos de esta ley que brindan elementos de importancia para el proceso de investigación y que permite identificar cómo el Gobierno Nacional a través del Ministerio De Educación Nacional ha emitido una ley que regula la convivencia escolar y que complementa el ejercicio de las prácticas restaurativas y la creación de la guía como herramienta que se basa en la Ley 1620 y que permite cumplir los objetivos que se proponen por parte del Estado, los hallazgos frente a aspectos de interés para la investigación que se relacionan a continuación: comité escolar de convivencia: es una instancia cuya creación ha sido ordenada por Ley 1620 de 2013 y regulada por el Decreto 1965 de 2013, y es la llamada a liderar las acciones y procesos de formación para el ejercicio de la ciudadanía, la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. Permite dinamizar el sistema de Convivencia Escolar en el interior de cada establecimiento educativo.

Frente a la ruta de atención integral, expone en su artículo 34 los componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia escolar, los cuales los define desde los actores: Comité Nacional de Convivencia Escolar, Comités municipales, distritales y departamentales de Convivencia Escolar y el Comité Escolar de Convivencia de la Institución:

- Promoción: políticas institucionales que se concentran en el fomento de la convivencia y en el mejoramiento del clima escolar, con el fin de generar un entorno favorable para el ejercicio real y efectivo de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos en el ámbito escolar.

- Prevención. Se consideran acciones de prevención las que buscan intervenir oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Derechos Humanos, sexuales y reproductivos en el contexto escolar, con el fin de evitar que se constituyan en patrones de interacción que alteren la convivencia de los miembros de la comunidad educativa.

- Atención. Se consideran acciones de atención aquellas que permitan asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, mediante la implementación y aplicación de los protocolos internos de los establecimientos educativos y la activación cuando fuere necesario, de los protocolos de atención que para el efecto se tengan implementados por parte de los demás actores que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar en el ámbito de su competencia.

- Seguimiento. se centrará en el registro y seguimiento de las situaciones de tipo II y III a través del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar. Los Comités Escolares de Convivencia harán seguimiento y evaluación de las acciones para la promoción y fortalecimiento de la formación para la ciudadanía y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos; para la prevención y mitigación de la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia; y para la atención de las situaciones que afectan la convivencia escolar, los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos.

Situaciones Tipo I: conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, no generan daños al cuerpo o a la salud física y mental.

Situaciones Tipo II: agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso que no presenten revista las características de la comisión de un delito. Que sean repetitivas o sistemáticas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Que causen daño al cuerpo, salud física o mental. No generan incapacidad alguna para los involucrados. Actitudes sexistas, acoso por homofobia, contacto físico intencional no consentido.

Situaciones Tipo III: agresión escolar que revista características de delito contra la libertad, integridad y formación sexual.

En los protocolos de atención se encontraron los siguientes hallazgos:

Situaciones Tipo I: deben ser atendidas de manera inmediata para evitar que escalen.

No requieren protocolos para su atención. Pero es necesario, reconocer la situación, identificar tipo de falta, mediación entre las partes, diálogo, trabajo colaborativo, pactos y seguimiento.

Situaciones Tipo II: Brindar atención inmediata, remitir a las autoridades administrativas, adoptar medidas de protección, informar de manera inmediata a las familias, generar espacios para que se exponga lo aconteció frente a las familias, determinar acciones restaurativas, comité de convivencia analiza y sigue el caso.

Situaciones Tipo III: Atención inmediata a la salud física y mental. Se remite al prestador de salud, se reporta a la Policía, activación de protocolos de otras entidades, no se debe adelantar ningún proceso de levantamiento de testigos o pruebas.

La guía 49 es un conjunto de materiales que generan posibilidades de orientación a la comunidad educativa de los EE del país, en el proceso de comprensión y apropiación de elementos relevantes para potenciar la convivencia escolar. En estas guías, estudiantes, familias, docentes, docentes con funciones de orientación, así como las y los directivos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

docentes encontrarán ideas, recomendaciones y ejemplos que pueden servir de inspiración para convertir la escuela en el lugar que sueñan.

Los objetivos de estas guías pedagógicas: busca brindar herramientas pedagógicas a EE oficiales y no oficiales, y a la comunidad educativa en general, para la apropiación e implementación de la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013. Es decir, brinda recomendaciones prácticas, respuestas a preguntas frecuentes e ideas para apoyar el proceso de mejoramiento de la convivencia escolar. Dentro de sus objetivos específicos se encuentran: Ofrecer orientaciones prácticas para el proceso de actualización de los manuales de convivencia de los EE. Proponer herramientas pedagógicas y de orden didáctico que faciliten la comprensión y la puesta en marcha de las acciones planteadas en los cuatro componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Presentar una serie de recomendaciones prácticas del orden pedagógico para cada una de las personas que conforman la comunidad educativa; para que desde su rol puedan fortalecer la convivencia escolar. Consolidar elementos prácticos para la prevención, identificación y atención de situaciones relacionadas con la violencia sexual o que atenten contra el ejercicio de los DHSR, en el marco de la Ley 1620 de 2013.

¿Por qué una serie de guías pedagógicas? Al tratar temas relacionados con la formación para el ejercicio de la ciudadanía como los DDHH, los DHSR, la participación, la valoración de las diferencias, y la convivencia, se requiere un documento que sea dinámico, práctico y de fácil comprensión para la comunidad educativa. Adicionalmente, y teniendo en cuenta el proceso de descentralización y la autonomía institucional planteada en la Ley General de Educación, desde el MEN se hacen recomendaciones y se desarrollan materiales pedagógicos e insumos didácticos para orientar el trabajo escolar. Sin embargo,

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

es responsabilidad de los EE decidir, en su horizonte institucional, la manera cómo incorporar estas propuestas. Teniendo en cuenta estos dos elementos, se propone la guía pedagógica como el tipo de documento más pertinente para responder a las características y necesidades del sector educativo. Por otro lado, se consolidan las guías pedagógicas a manera de serie porque las necesidades y realidades de la comunidad educativa en temas como la convivencia escolar cambian, se complejizan y se transforman, lo que hace relevante que estos documentos sean un primer paso en la construcción de materiales pedagógicos, sin ser el único y último insumo que se construya al respecto.

Las Guía⁴⁹ del MEN va dirigida todas las personas que conforman la comunidad educativa. En otras palabras, estas guías están construidas para que estudiantes, familias, docentes, docentes con funciones de orientación, personal administrativo, así como las y los directivos docentes puedan leerlas, reflexionar, dialogar y proponer ideas en torno a las orientaciones que ellas plantean. Constituyen un material dinámico y que debe ser apropiado por la comunidad educativa desde su propia cotidianidad. Permite, a futuro, reunir nuevos documentos de orden pedagógico y de didáctica que enriquezcan los procesos educativos. La selección de estos temas responde a algunas de las responsabilidades que establece la Ley 1620 para los EE, las cuales son desarrolladas en el Decreto 1965 de 2013, y a la relevancia planteada por la comunidad educativa en los talleres de reglamentación.

A continuación, se presenta la tipificación de las situaciones I, II y III y su protocolo de atención:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Tabla 1

Tipificación de las situaciones según la Ley 1620

	Tipo I	Tipo II	Tipo III
Concepto	Conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, no generan daños al cuerpo o a la salud física y mental.	Agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso que no presenten las características de la comisión de un delito. Que sean repetitivas o sistemáticas. Que causen daño al cuerpo, salud física o mental. No generan incapacidad alguna para los involucrados.	Agresión escolar que revista características de delito contra la libertad, integridad y formación sexual.
Ejemplos	Insultos, golpes, agresiones verbales con contenido sexual.	Actitudes sexistas, acoso por homofobia, contact físico intencional no consentido.	Homicidio, acceso carnal violento o atcos sexuales violentos, secuestro, extorsión, porte ilegal de armas, tortura, prostitución, explotación laboral, sexual
Atención	Deben ser atendidas de manera inmediata para evitar que escalen.	Deben ser atendidas de manera inmediata para evitar que escalen.	Atención brindada por Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, sector salud, etc.
Protocolo	La comunidad educativa es quien debe apoyar la atención. No requieren protocolos para su atención. Pero es necesario: Reconocer la situación Identificar tipo de falta Mediación entre las partes. Diálogo Trabajo colaborativo, pactos, etc. Seguimiento	Comunidad educativa y en algunos casos de otras entidades. Brindar atención inmediata Remitir a las autoridades administrativas Adoptar medidas de protección Informar de manera inmediata a las familias Generar espacios para que se exponga lo acontecido frente a las familias Determinar acciones restaurativas Comité de convivencia	Atención inmediata a la salud física y mental. Se reporta a la Policía Activación de protocolos de otras entidades. No se debe adelantar ningún proceso de levantamiento de testigos o pruebas.

analiza y sigue el caso.

2.6 Marco Conceptual

A continuación, se presentan las definiciones de los conceptos más relevantes del Proyecto de Investigación titulado “Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” con relación a las variables y las dimensiones definidas. Esta definición es importante ya que permite tener claridad en el concepto de las variables y sus dimensiones.

Para definir la primera variable Prácticas Restaurativas es necesario definir primero el concepto de Justicia Restaurativa:

2.6.1 Justicia restaurativa

Costello; Watchel; y Watchel (2010) definen la justicia restaurativa como una nueva manera de considerar a la justicia penal la cual se concentra en reparar el daño causado a las personas y a las relaciones más que en castigar a los delincuentes. La justicia restaurativa surgió en la década de los años 70 como una forma de mediación entre víctimas y delincuentes y en la década de los años 90 amplió su alcance para incluir también a las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los delincuentes en procedimientos de colaboración denominados “reuniones de restauración” y “círculos.” Este nuevo enfoque en el proceso de subsanación para las personas afectadas por un delito y la obtención de control personal asociado parece tener un gran potencial para optimizar la cohesión social en las sociedades cada vez más indiferentes. La justicia restaurativa es un proceso de colaboración que involucra a las

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

“partes interesadas primarias,” es decir, a las personas afectadas de forma más directa por un delito, en la determinación de la mejor manera de reparar el daño causado por el delito.

La justicia Restaurativa surgió como una forma de tratar los delitos considerados de menor gravedad (valoración que muchas veces es errónea), tales como los robos y otros delitos contra la propiedad (Zehr, 2007). Sin embargo, hoy en día algunas comunidades cuentan con alternativas restauradoras para tratar las formas graves de violencia criminal: muertes provocadas por conducir bajo la influencia del alcohol, asaltos, violaciones e incluso homicidios. Aunque el término Justicia Restaurativa abarca una diversidad de programas y prácticas, en esencia consiste en una serie de principios, una filosofía, un conjunto alternativo de preguntas guía, el último término, la Justicia Restaurativa proporciona un esquema de pensamiento, para abordar el delito.

2.6.2 Prácticas restaurativas

Según el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (sus siglas en inglés IIRP), las prácticas restaurativas son una ciencia social que estudia cómo generar capital social y alcanzar una disciplina social a través de un aprendizaje y toma de decisiones participativos. El uso de las prácticas restaurativas ayuda a: reducir el crimen, la violencia y el hostigamiento escolar (bullying), mejorar la conducta humana, fortalecer a la sociedad civil, proporcionar un liderazgo efectivo, restaurar relaciones, reparar el daño.

La definición que hace el IIRP de prácticas restaurativas también incluye el uso de procesos informales y formales que anteceden a las conductas indebidas, los mismos que forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar el conflicto y las conductas indebidas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La ventana de la disciplina social también define a las prácticas restaurativas como un modelo de liderazgo para padres en las familias, profesores en las aulas, administradores y gerentes en las organizaciones, policías y trabajadores sociales en las comunidades y jueces y funcionarios en el gobierno. Las prácticas restaurativas son un método alternativo para trabajar el conflicto, tanto a nivel de prevención, como resolución del mismo.

Sus dimensiones son: Prácticas restaurativas informales y prácticas restaurativas formales:

Prácticas restaurativas informales

- Escucha

Uno de los objetivos de la práctica restaurativa es “crear un sentido de comunidad”. Por ello, no solo es importante sino es necesario para lograr crear comunidad que las personas construyan y mantengan entre ellas relaciones interpersonales y sociales fuertes, sanas y seguras. Saber escuchar es el primer tipo de respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas. Según Stephen Covey, existen varios tipos de escucha: La escucha ignorada es aquel tipo de escucha en la que lo que están diciendo no es tomado en cuenta, se ignora. Una escucha que nos aleja como personas, y deja pasar desapercibidos mensajes importantes que han de ser escuchados.

La escucha fingida es aquella que se practica haciendo creer que están escuchando cuando en realidad no prestan atención a lo que se dice. Durante este tipo de escucha es frecuente que, mientras la persona habla, la que “supuestamente escucha” está llevando a cabo otra actividad paralela (mirando su celular; observando la hora, soñando, bostezando...).

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La escucha selectiva es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando solo la información que nos interesa. Escuchamos algunos puntos del mensaje comunicado, dejando el resto de lado. Prestamos atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para nosotros.

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para captar con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de voz y el lenguaje corporal, indicando a quien habla, mediante la retroalimentación, lo que se cree que se ha comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, autocontrolar la mente para no desconectarse de la comunicación, centrar toda la energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrar al interlocutor que ha sido bien interpretado.

La escucha empática es aquella por la cual se capta el mensaje del interlocutor sin prejuicios, poniéndose en su papel, apoyándole y aprendiendo de su experiencia. Se oye con la intención de comprender sus sentimientos. Se aprecia su punto de vista. Mediante la escucha empática se interpreta su mensaje desde su mundo. Consiste en comprenderle profundamente desde su propio marco de referencia, tanto emocional como intelectualmente.

- Declaraciones afectivas

Las declaraciones afectivas representan el segundo tipo de respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas. Comunican los sentimientos de las personas, expresando cómo se siente el docente afectado cuando una persona (estudiante, por ejemplo) se comporta de manera indebida, o lo contrario, de manera positiva. Las declaraciones afectivas se refieren a la conducta y no a la persona (separación de la acción

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

del sujeto), descartando de esta manera cualquier estigmatización. Las declaraciones afectivas son una de las herramientas más fáciles y útiles para crear un aula restaurativa. Cuando un docente promueve un diálogo con un tono positivo de forma cotidiana, los problemas más serios que requieren respuestas serias tienden a disminuir en cuanto a intensidad y frecuencia.

- Preguntas restaurativas

Las preguntas restaurativas, llamadas también preguntas afectivas, representan el tercer tipo de prácticas informales en el espectro de prácticas restaurativas y son uno de los aspectos esenciales de la práctica restaurativa explícita. Hay dos categorías de preguntas.

La primera, son preguntas que se hacen a una persona que, intencionalmente o sin intención, causó algún daño a otra persona. La segunda categoría, son preguntas que se hacen a quien ha sido afectado / afectada por la conducta.

- Pequeña reunión restaurativa espontánea

Las pequeñas reuniones restaurativas espontáneas son el cuarto y último tipo de prácticas restaurativas informales dentro del espectro de las prácticas restaurativas. Son reuniones informales que se dan en el momento que sucede algún pequeño incidente negativo, por ejemplo, en el aula, pasillo, patio, o durante un paseo o en cualquier otro ámbito o circunstancia. Por más pequeño que sea el incidente, se sabe que existe la posibilidad que afecte a una o varias personas, y de maneras y niveles diferentes ya que la emotividad puede variar de una persona a otra. Cuando ocurre un incidente, como un intercambio de insultos, una amenaza de golpes, empujones, pequeños actos de vandalismo u otros similares, el docente o educador reúne cuanto antes a todos los involucrados y hace con ellos uso de las preguntas restaurativas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

El objetivo de esta pequeña reunión es encarar el incidente y resolverlo con efectividad, antes de que crezca y se complique. Ignorar o no dar la debida importancia a pequeños incidentes negativos pone en riesgo que estos se acumulen, se profundicen y se compliquen aún más, produciendo un impacto negativo y una degradación de la convivencia en el salón de clase e incluso en la institución educativa entera.

Prácticas restaurativas formales

- **Círculo restaurativo**

El círculo crea el sentimiento de un grupo de personas que están conectadas. Pueden usarse como respuesta a un acto indebido, también son muy efectivos como proceso proactivo para construir capital social y crear un sentido de comunidad como, por ejemplo, en el aula. Los círculos tienen su origen en antiguas tradiciones de las comunidades aborígenes de Nueva Zelanda, pero se ha identificado que es una práctica en diferentes comunidades indígenas del mundo.

- **Círculos proactivos**

Los círculos restaurativos con enfoque proactivo son los que contribuyen a crear capital social. Durston (2001): “Entendemos por capital social la construcción de una red de relaciones que promueve la confianza y la cooperación entre las personas, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto” Si bien son muchos los factores que pueden influir en la creación del capital social, sin embargo, destacan, sobre todo, el papel de las familias y de la educación.

- **Los círculos restaurativos con enfoque reactivo o de respuesta:**

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Son los que solo se activan después de que el problema ha ocurrido. Estos círculos contribuyen al esclarecimiento de la situación (problema, conflicto, incidente), identificando quiénes y cómo este problema está afectando a la comunidad (el alumnado, el cuerpo docente) y finalmente reflexionando sobre lo que pueden hacer juntos para que las cosas queden bien y no vuelva a ocurrir.

- El objeto de diálogo

Los círculos se caracterizan por el uso de un objeto de diálogo que permite regular la comunicación dentro del grupo. Tanto hablar como escuchar son importantes en el círculo porque la comprensión mutua sienta las bases para un diálogo profundo y significativo. El objeto de diálogo es un objeto material que indica quién tiene el poder de la palabra en ese momento, todos los demás prestan atención. El objeto va girando en el círculo, pasando de mano en mano por cada participante, dando la oportunidad a cada uno de compartir sus pensamientos y sentimientos si lo desea. Recibir el objeto para hablar es una invitación para compartir con el grupo. El objeto ayuda a asegurar que cada integrante del círculo tenga la oportunidad de colaborar a su propio ritmo y manera sin ser interrumpido mientras habla. Los participantes comparten lo que quieren o permanecen en silencio durante su turno, pasando el objeto a la persona que está a su lado, y así de uno en uno, hasta cerrar el círculo.

- Tipos de círculos

El círculo secuencial ofrece la oportunidad a cada participante del círculo poder expresarse y que su voz sea escuchada por los demás. Cada uno tiene su tiempo para intervenir. El círculo no secuencial es un círculo que se desarrolla de forma más libre.

Aunque también este tipo de círculo ofrece la oportunidad a todos expresarse, solo lo harán

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

las personas que desean hacerlo, solicitando previamente la palabra, levantando la mano.

La conversación se va desarrollando, pasando la palabra de una persona a la otra, sin orden específico. De esta manera, hablan solamente las personas que tiene que decir o compartir algo con el grupo. La pecera es un tipo de círculo que conviene particularmente cuando integra un número elevado de participantes, mayor a 35 personas. La pecera es constituida por dos círculos: Un círculo interior, donde se sientan entre 5 y 12 personas; que se llama “círculo activo”, y un círculo exterior que rodea el círculo interior que se llama el “círculo de los observadores”.

- El facilitador

El papel principal del facilitador es guiar a los participantes y buscar mantener el círculo como un espacio sano y seguro. El facilitador tiene la función principal de crear las condiciones para que los participantes del círculo se sientan en confianza para mostrarse como son y dar lo mejor de sí durante la actividad. No existen facilitadores perfectos ya que somos humanos y todos podemos cometer errores. La experiencia demuestra que la mayoría de los círculos funcionan bien y son bastante apreciados por parte de sus integrantes. Lo importante es que los facilitadores se comprometan a dar lo mejor de sí cuando realicen círculos. Deben emplear y aprovechar todas sus destrezas y capacidades.

- Reunión restaurativa

Son respuestas formales a algún acto que ha causado un daño donde todos los involucrados y afectados por el incidente se reúnen con un facilitador capacitado para explorar qué fue lo que ocurrió, quiénes resultaron afectados y qué se tiene que hacer para que las cosas queden bien. Para desarrollar las reuniones restaurativas se deben cumplir algunas condiciones como, experiencia del facilitador, conocimiento del caso, que el

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

ofensor admita su responsabilidad, la víctima y el ofensor y los apoyadores deben aceptar participar voluntariamente, que la reunión haya sido preparada anteriormente y de manera seria, derechos, necesidades y oportunidades de la víctima, victimario y comunidad de apoyo, la preparación de la reunión y el debido desarrollo de la misma, el papel del facilitador, la preparación del guión de la reunión, los acuerdos y el cierre de la reunión.

2.6.3 Convivencia escolar

La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral (Guía 49 para la convivencia escolar Ley 1620, 2013). La convivencia escolar resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable y deseable a pesar de la diversidad de orígenes (Mockus, 2002). Así mismo, esta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa (Mockus, 2003).

Es así como el clima escolar positivo no se improvisa, se construye contando con la voz de estudiantes, docentes, docentes con funciones de orientación, personal administrativo, familias y directivas docentes. Estos procesos de aprendizaje deben tener en cuenta que la convivencia no implica ausencia de conflictos. En todo grupo social se presentan este tipo de situaciones debido a la presencia de diversos puntos de vista y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

múltiples intereses; diferencias que pueden convertirse en motores de transformación y cambio.

Diferentes estudios han demostrado que existe una estrecha relación entre la convivencia escolar y los procesos de aprendizaje. Lo anterior se refiere a que en establecimientos educativos donde se mantienen mejores relaciones entre estudiantes, docentes, familias y el grupo de directivos docentes, los ambientes en los que se aprende son más participativos e incluyentes, (Marshall, 2003).

Sus dimensiones son: Convivencia y paz, participación y responsabilidad democrática, pluralidad, identidad y valoración de las diferencias, clima de aula y competencias ciudadanas:

- Convivencia y paz

Convivir pacífica y constructivamente con personas que frecuentemente tienen intereses que riñen con los propios. La convivencia y la paz se basan en la consideración de los demás y, especialmente, en la consideración de cada persona como ser humano.

- Participación y responsabilidad democrática

Construir colectivamente acuerdos y consensos sobre normas y decisiones que rigen a todas las personas y que deben favorecer el bien común. se orientan hacia la toma de decisiones en diversos contextos, teniendo en cuenta que dichas decisiones deben respetar, tanto los derechos fundamentales de los individuos, como los acuerdos, las normas, las leyes y la Constitución que rigen la vida en comunidad.

- Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Construir sociedad a partir de la diferencia, es decir, del hecho de que, a pesar de compartir la misma naturaleza humana, las personas son diferentes de muchas maneras. Partir del reconocimiento y el disfrute de la enorme diversidad humana y de los derechos de los demás.

- Clima de aula

Se refiere al contexto o ambiente de trabajo que se crea en un aula de clase, y en cada una de las asignaturas que en ella se desarrolla. Se define a partir de la interacción entre las características físicas del sitio donde se imparte la clase, las características de estudiantes y docentes, la misma asignatura, las estrategias pedagógicas y didácticas utilizadas, e incluso las particularidades del EE y la calidad de las relaciones entre estudiantes, y entre docentes y estudiantes en el aula.

Hay por lo menos dos dimensiones fundamentales para un clima del aula favorable a la convivencia:

1) El cuidado en las relaciones: Se refiere a la preocupación mutua por el bienestar de otras personas, la comunicación, la calidez y el afecto en las relaciones, la cohesión del grupo, el manejo constructivo de conflictos, el tomar realmente en serio a otra persona y el apoyo a quien lo necesite.

2) La estructura de la clase: La estructura de la clase se refiere al establecimiento de normas y su aplicación consistente, al orden en la clase y al seguimiento de instrucciones (Chaux, 2012). Las dos dimensiones son importantes para el desarrollo y puesta en práctica de competencias ciudadanas.

- Competencias ciudadanas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Competencias básicas que se definen como el conjunto de conocimientos y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que los ciudadanos y ciudadanas actúen de manera constructiva en una sociedad democrática (Ley 1620 de 2013, artículo 2). Son todas aquellas capacidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, integradas con conocimientos y actitudes, permiten que las personas se relacionen pacíficamente, y participen constructiva y democráticamente en una sociedad. Algunos ejemplos son la empatía, la toma de perspectiva, el pensamiento crítico, la escucha activa y la consideración de consecuencias.

2.6.4 Resolución de Conflictos

El conflicto no es un hecho negativo en sí mismo, ya que puede generar pautas de evolución y desarrollo y forma parte de las relaciones entre las personas y los grupos. Una sociedad sin conflictos permanece paralizada y es, por ello, por lo que no se trata de evitar los conflictos sino manejarlos y darle un uso constructivo y positivo orientado al propio desarrollo de los grupos.

Todos los conflictos sociales implican una percepción de intereses divergentes, lo sean o no en la realidad (Alzate, 1998). Significa cierto grado de incompatibilidad percibida entre las partes, con respecto a los objetivos o con respecto a los medios utilizados para alcanzarlos. El conflicto está relacionado con la percepción de incompatibilidad, de escasez de recursos o recompensas, y con la interferencia del/de la otro/a. Es fundamental, por consiguiente, tener en cuenta que en cualquier conflicto la percepción de las personas involucradas es lo principal.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La resolución de conflictos es el conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. Existen varios mecanismos de resolución de conflictos, unos convencionales y otros alternativos (negociación, conciliación, mediación y reunión restaurativa). En los convencionales, los conflictos son gestionados por una persona externa al conflicto. Esta persona se apropia y monopoliza la gestión del conflicto sin haber estado involucrada en ello. El docente, el director o el responsable de disciplina o de convivencia es quien gestiona el conflicto y toma las decisiones finales para resolverlo. Por el contrario, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos ofrecen diferentes posibilidades a las personas envueltas en un conflicto, para participar de forma conjunta y activa en la resolución del mismo, por lo general con la participación de un facilitador. (Schmitz, 2018).

Las dimensiones de la variable Resolución de conflictos son: Acción reparadora, mediación, reconciliación, negociación, actores del conflicto:

- Acción reparadora

Es toda acción pedagógica que busca enmendar y compensar daños causados a otras personas. Son acciones que pretenden restablecer las relaciones o el ambiente escolar de confianza y solidaridad. Este tipo de acciones son construidas colectivamente y pueden activarse para atender conflictos manejados inadecuadamente.

- Mediación

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas acuden voluntariamente a una tercera persona, imparcial, llamada mediadora o mediador, con el fin de llegar a un acuerdo que sea satisfactorio para las dos partes (De Armas, 2003). En este proceso la solución no se impone por terceras personas, sino que es creada por las partes. Es una herramienta alternativa, dentro del proceso clásico de resolución de conflictos, al que se llega cuando se han agotado las posibilidades de resolver un conflicto entre las personas implicadas por ellas mismas. Entonces se puede recurrir a que una tercera persona intervenga y ayude a restablecer la comunicación y crear un clima y espacios adecuados para resolver el conflicto. Esta persona neutral es conocida como la mediadora y sólo participa favoreciendo el proceso, nunca tomando decisiones, ya que serán las partes las que tendrán que llegar al acuerdo final.

Reconciliación

Restablecimiento de una relación que estaba rota o afectada por un conflicto manejado inadecuadamente o por otra situación. La reconciliación puede ser explícita, cuando por ejemplo se ofrecen disculpas; implícita, cuando se retoma la relación sin hablar de lo ocurrido y facilitada por otra persona que ayuda a recuperar la relación.

- Negociación

La negociación es un proceso dinámico, en donde las dos partes involucradas intentan alcanzar una decisión conjunta acerca de cómo definir o redefinir los términos sobre los cuales tienen que hacer “el negocio”. La meta de una resolución de conflictos satisfactoria es que los involucrados puedan resolver el problema de manera que se

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

satisfagan las necesidades de ambas partes. Si solo se tiene en cuenta las necesidades de una de las partes o de ninguna de las dos, el conflicto no se resuelve satisfactoriamente.

- Actores del conflicto

Se entiende por actores del conflicto a las personas o grupos implicados, que podrían ser tantos como unidades humanas se pueda imaginar, por ejemplo: una persona, un grupo de amigos, una clase, etc. Pero el escenario del conflicto está habitado no solamente por las personas protagonistas, cuyas actuaciones directas determinan el camino y evolución del conflicto, sino también por otros actores que lo condicionan en parte, incluso a veces de forma significativa como los/as observadores y observadoras que tienen también responsabilidad sobre lo que ocurre (Asociación Matiz, 2015).

Los conceptos, anteriormente definidos, se encuentran relacionados entre sí. Cada uno de ellos tienen como objetivo la generación y formación de ambientes de aula pacíficos y armónicos, en los que, en situaciones que alteren la convivencia escolar, los individuos implicados, puedan gestionarlas desde procesos de resolución de conflictos asertivos y oportunos. Estos procesos dan más operatividad a la Ruta de Atención Integral desde las Prácticas Restaurativas, de ahí la necesidad de construir la Guía Metodológica que pueda servir de insumo para lograr el objetivo anteriormente nombrado.

3. Diseño Metodológico

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

3.1.Paradigma de Investigación

La presente investigación está contemplada dentro del paradigma de investigación complementario, que según Bericat (1998), la define como una estrategia de integración para producir conocimiento a través de una práctica múltiple para aproximarse a los datos con el propósito de superar la posición unidimensional y divisoria de los enfoques, evaluando los aportes de cada uno en el proceso de investigación para la comprensión y/o explicación del objeto de estudio. La propuesta de la complementariedad metodológica plantea la superación del discurso de la incompatibilidad en términos de divergencia entre las perspectivas cuantitativa y cualitativa, que hace que los grupos que investigan tiendan a utilizar uno u otro enfoque de forma excluyente cuando la integración de ambos daría riqueza a la investigación que se realiza.

Así como Cook y Reichardt (2005), destacados representantes de esta propuesta afirman que el empleo complementario del enfoque cualitativo y cuantitativo o la práctica conjunta, contribuye a corregir los inevitables sesgos presentes en cualquier método; el argumento no debe centrarse en lo antagónico pues, lejos de ser incompatibles los dos tipos de conocimientos resultan complementarios.

El principio de la complementariedad es empleado por Martínez (2005) para explicar la incapacidad humana de agotar la realidad con una sola perspectiva, punto de vista, óptica o abordaje y, por ende, el uso de diversos enfoques produce una significativa riqueza al conocimiento obtenido, ya que logra integrar en un todo coherente, los aportes de diferentes personas, filosofías, métodos y disciplinas. Se observa en consecuencia, que el principio de la complementariedad lleva consigo la riqueza de lo complejo y el diálogo entre representantes de diferentes enfoques, pues permite integrar la percepción de la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

realidad, la superación de la fragmentación del saber y la necesidad de enfocarla desde muchos ángulos para analizar la diversidad de lo real.

3.2.Enfoque de la Investigación

El Proyecto de Investigación Guía Metodológica de Prácticas restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos está enmarcado en el enfoque de investigación mixta. La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

En el presente proyecto se realizó el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos para responder al planteamiento del problema y cumplir con los objetivos propuestos y diseñar una guía metodológica de Prácticas Restaurativas que ayude al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD del Municipio de Soledad.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

3.3. Tipo de Investigación

El estudio que se presenta está enmarcado en una investigación de tipo descriptivo-explicativo. La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008). Según Sabino (1992) la investigación explicativa, es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar sus causas. De un modo general, a la actividad que permite obtener conocimientos científicos, es decir, conocimientos que se procura sean objetivos, sistemáticos, claros, organizados y verificables. El sujeto de esta actividad suele denominarse investigador, y a cargo de él corre el esfuerzo de desarrollar las distintas tareas que es preciso realizar para lograr un nuevo conocimiento. Los objetos de estudio son los infinitos temas y problemas que reclaman la atención del científico, que suelen agruparse y clasificarse según las distintas ciencias o especialidades existentes.

3.4. Diseño de la Investigación

El Diseño de Investigación del Proyecto “Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” es Diseño explicativo secuencial (DEXPLIS). Este tipo de diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos. Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera. Finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración del reporte

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

del estudio. En este diseño se puede dar prioridad a lo cuantitativo o a lo cualitativo, o bien, otorgar el mismo peso, siendo lo más común lo primero (CUAN). (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

Un propósito frecuente de este modelo es utilizar resultados cualitativos para auxiliar en la interpretación y explicación de los descubrimientos cuantitativos iniciales, así como profundizar en éstos. Por ello, en un primer momento se realizó un cuestionario a docentes, estudiantes y padres de familia para identificar el tipo de faltas más sobresalientes en la Institución Jesús Maestro, obteniendo así datos cuantitativos. Más adelante se aplicó la entrevista y la matriz DOFA a Directivos, los cuales arrojaron resultados cualitativos que permitieron identificar cómo es el proceso de resolución de conflictos en el establecimiento educativo. Además, se realizó un análisis de la literatura legal, pedagógica y de prácticas restaurativas. A partir de los resultados cuantitativos y cualitativos se dio paso a la construcción y diseño de la Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas.

3.5.Población y muestra

3.5.1 Población

La Institución Educativa Jesús Maestro se encuentra ubicada en el Municipio de Soledad Atlántico, dirigida por la Comunidad Religiosa de Misioneras del Divino Maestro. La Institución es de carácter oficial, funcionan los grados desde transición a once, en los niveles Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Vocacional, con énfasis comercial. Se encuentra adscrita al Ente Territorial de Soledad. Está articulada con el SENA en los grados Décimo y Undécimo en los programas de Contabilización de Operaciones Financieras y Comerciales, Recursos Humanos y Riesgo Crediticio.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La misión del Proyecto Educativo Institucional es Educar evangelizando desde el reto de la Misión Compartida fundamentada en los Pilares y Pedagogía del Fundador de la Congregación: Francisco Blanco Nájera. El modelo pedagógico está basado en el enfoque de la pedagogía activa y la formación integral del estudiante. La Institución educa para la vida desde los valores: libertad responsable, caridad amistosa, verdad, justicia, paz, solidaridad, espíritu crítico, participación, respeto, tolerancia. Desde el año 2015 se encuentra en el nivel Superior de las Pruebas Saber del Estado. El Colegio cuenta con una infraestructura que facilita el aprendizaje de los estudiantes, el bienestar y el desarrollo de competencias.

La Institución Educativa Jesús Maestro cuenta con 30 docentes de aula con nombramiento en propiedad y 6 administrativos. Atiende a 920 estudiantes, entre niños, niñas y jóvenes del barrio Ciudadela Metropolitana donde está ubicada la Institución y barrios aledaños. Está formada por familias de estratos socioeconómico 1 y 2 con situaciones económicas de pobreza y en su mayoría con familias disfuncionales.

3.5.2 Muestra

La muestra son los grados de primero a quinto de Básica Primaria. De cada grado se eligieron por azar dos estudiantes y dos padres de familia, para un total de 10 estudiantes de primaria y 10 padres de familia. Participaron también los docentes de Básica Primaria (6) y los directivos: Rectora, Coordinadora y Psicorientadora.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

Para recolectar la información necesaria para llevar a cabo el Proyecto de Investigación denominado “Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica encuesta, instrumento cuestionario

- Encuesta

Esta es una de las técnicas que se usan en la mayoría de las investigaciones en ciencias sociales y humanas y especialmente en la pedagogía y las ciencias de la educación. Según Moreno (1995, citado en Marín J., 2012) la encuesta es una técnica que revela a partir de cierto número de individuos, las relaciones generales entre las características de un gran número de variables, mediante un procedimiento estímulo – respuesta homogénea.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Este cuestionario debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

El objetivo del cuestionario que se utilizó en la presente investigación fue identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico. El instrumento constó de 8 preguntas aplicado a 10 estudiantes de básica primaria, 6 docentes y 10 padres de familia.

Técnica Entrevista, instrumento Entrevista semiestructurada

Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque) (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008). Se aplicó el instrumento entrevista semiestructurada a la rectora, coordinadora y psicorientadora de la I.E. Jesús Maestro FMSD y tuvo como objetivo identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico. Constó de cinco preguntas en las que se buscó identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro.

Técnica Entrevista, instrumento Matriz DOFA

El análisis DOFA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas (Ponce, 2007). Se aplicó el instrumento Matriz DOFA a la rectora, coordinadora y psicorientadora cuyo objetivo fue caracterizar y evaluar la manera como se resuelven los conflictos en la Institución Jesús Maestro FMSD. En la matriz DOFA se registraron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas frente al proceso de resolución de conflictos que se realiza actualmente en el establecimiento educativo, así como también las estrategias que apuntan a un plan de mejora por parte de la institución.

Técnica Estado del Arte, instrumento Ficha Hermenéutica

El término hermenéutica, del griego *hermeneutiké* que corresponde en latín a *interpretâri*, es decir, el arte de interpretar los textos, especialmente los sagrados, para fijar su verdadero sentido, según se señala en (Diccionario Hispánico Universal, 1961) es un

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

término afín al latín sermo, que indica originalmente la eficacia de la expresión lingüística.

A partir del análisis de la Ley 1620 y la Guía 49 y de la literatura de las Prácticas Restaurativas, se utilizó el instrumento Ficha Hermenéutica, la cual respondió a los objetivos 3, 4 y 5: Realizar una revisión sobre la Ley 1620 y la Guía 49 sobre la Convivencia en los establecimientos educativos, llevar a cabo un análisis crítico de la literatura sobre las prácticas restaurativas resaltando los aportes más relevantes para el diseño de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas y elaborar un análisis crítico de la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas.

Técnica Análisis Conceptual, instrumento Ficha Hermenéutica

A partir del instrumento Ficha hermenéutica se llevó a cabo un análisis crítico de la literatura pedagógica y de la de Prácticas Restaurativas más pertinente para la elaboración de una guía metodológica. Este análisis corresponde al objetivo cuarto y quinto de la presente investigación.

Técnica Matriz de Resultados, instrumento Matriz de sistematización de resultados

La Matriz de Resultados es un instrumento que permite desarrollar y presentar la correlación entre los objetivos del proyecto y los indicadores de los resultados sectoriales alineados con las metas de desarrollo del proyecto. En esta matriz se recogieron los resultados más relevantes que sirvieron de insumos para la elaboración de la guía de Prácticas Restaurativas. A partir de esta matriz se dio paso al objetivo sexto, el cual fue elaborar una propuesta de guía metodológica de Prácticas Restaurativas a partir de la sistematización y análisis de los principales hallazgos de la investigación.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

3.7.Fases de la investigación

En las fases del presente proyecto se realizó el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos para responder al planteamiento del problema y cumplir con los objetivos propuestos y diseñar una guía metodológica de Prácticas Restaurativas, que ayude al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD del Municipio de Soledad teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de resultados. Las fases fueron las siguientes:

- Fase 1: Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico. Se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario aplicado a estudiantes, docentes, padres de familia de Básica Primaria y la entrevista semiestructurada a los directivos de la Institución.
- Fase 2: Caracterizar y evaluar la manera en que se resuelven los conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico en la actualidad. Se utilizó la Matriz DOFA, aplicada a los directivos.
- Fase 3: Realizar una revisión sobre la Ley 1620 y la Guía 49 sobre la Convivencia en los establecimientos educativos. La revisión y análisis se realizaron a partir de la ficha hermenéutica.
- Fase 4: Llevar a cabo un análisis crítico de la literatura sobre las prácticas restaurativas resaltando los aportes más relevantes para el diseño de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas. Para esta fase se utilizó también la ficha hermenéutica que ayudó a recoger la información más pertinente para la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

elaboración de la guía metodológica de Prácticas Restaurativas.

- Fase 5: Elaborar un análisis crítico de la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas. Se realizó lectura de los aportes más significativos de algunos autores pedagógicos, los cuales se recogieron en la ficha hermenéutica.
- Fase 6: Elaborar una propuesta de guía metodológica de Prácticas Restaurativas a partir de la sistematización y análisis de los principales hallazgos de la investigación. Se realizó la matriz con todos los resultados que arrojó la investigación en cada una de las fases anteriores. Estos resultados fueron el horizonte para la elaboración de la guía metodológica de Prácticas Restaurativas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4. Análisis de los resultados

Este capítulo contiene los resultados obtenidos y su análisis después de la aplicación de los instrumentos (cuestionarios, entrevista semiestructurada, matriz DOFA) para la recolección de datos, los cuales se aplicaron de la siguiente forma:

Para el primer objetivo se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario a una muestra de 10 estudiantes, 10 padres de familia y 6 docentes de Básica Primaria y la entrevista semiestructurada a los Directivos Docentes (Rectora, Coordinadora de Básica Primaria y Psicorientadora), los cuales permitieron identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico.

En cuanto al segundo objetivo se aplicó la Matriz DOFA dirigida a la Rectora, Coordinadora de Básica Primaria y Psicorientadora. Este instrumento permitió caracterizar y evaluar la manera como se resuelven los conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico. A partir de esta matriz se logró identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas frente al proceso que realiza la Institución para atender las faltas y las estrategias a realizar.

Para los objetivos tres, cuatro y cinco se realizó la matriz correspondiente a cada uno para el análisis documental de la literatura legal, pedagógica y de prácticas restaurativas para el diseño de la guía metodológica.

A continuación, se presenta la sistematización de resultados: la matriz de resultado de cada instrumento aplicado a cada una de las muestras, los hallazgos y el análisis de los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

cuestionarios, de la entrevista semiestructurada, de la matriz DOFA y de los análisis de la literatura legal, pedagógica y de prácticas restaurativas.

4.1. Aplicación y resultados

4.1.1. Matriz de resultados de cuestionarios aplicados

Se recogen los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a cada una de las muestras de la población en matrices de resultados. Cada una de ellas da una mirada general a los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios, la entrevista semiestructurada y la matriz DOFA.

Matriz de resultados de cuestionario a estudiantes

Se contó con la autorización de los padres de familia para que los estudiantes diligenciaran el instrumento vía online a través de la herramienta digital Google Forms. El instrumento constó de 8 preguntas aplicado a 10 estudiantes de básica primaria. La primera pregunta para identificar el grado del estudiante. La pregunta 2 y 3 para determinar la noción de Convivencia y Faltas con la que se identifica la muestra. En los ítems 4 y 5 respectivamente, se obtuvo el resultado sobre el espacio físico de la I.E. Jesús Maestro FMSD que ellos identifican donde más se presentan los conflictos escolares, y el conocimiento sobre el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución. En las preguntas 6, 7 y 8 se identificó, según la opinión de los encuestados, cuál era la o las faltas que más comenten los estudiantes en la institución según la característica: faltas leves, faltas graves y faltas muy graves.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Tabla 2

Matriz de resultados cuestionario a estudiantes

Instrumento		
Cuestionario a estudiantes		
Objetivo	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico	
Preguntas	Resultados	
Seleccione el grado al que pertenece.	Primero	2 estudiantes
	Segundo	2 estudiante
	Tercero	2 estudiantes
	Cuarto	2 estudiantes
	Quinto	2 estudiantes
Lea cada una de las siguientes opciones y elija la que mejor define qué es convivencia	Es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad, abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución.	9 estudiantes
	Es el manual de convivencia que existe en el colegio y que regula las faltas	1 estudiante
Lea cada una de las siguientes opciones y elija la que mejor define qué son faltas	Todo comportamiento que va en contra de los principios formativos establecidos en el Manual de Convivencia y que afecta, ya sea a la persona que exhibe dicho comportamiento, a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, a personas externas a ella, o a la institución.	10 estudiantes
	Carencia o privación de algo que no permite estar completo	Ningún estudiante
¿En qué espacio se presentan con mayor frecuencia los conflictos escolares?	En el salón, sin presencia del profesor	3 estudiantes
	En el salón, con presencia del profesor	Ningún estudiante
	Fuera del salón	7 estudiantes
	Fuera de la institución	Ningún estudiante
¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?	Si	6 estudiantes
	No	4 estudiantes
En su opinión cuáles de las siguientes	Colocar apodos	7 estudiantes
	Insultar a un compañero o compañera	3 estudiantes

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

faltas leves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Mostrar un vocabulario inadecuado hacia uno o unos miembros de la comunidad	1 estudiante
	No cuidar ni respetar los bienes propios ni ajenos	1 estudiante
	Esperar al profesor fuera del salón	5 estudiantes
	Consumir alimentos dentro del salón	3 estudiantes
	Burlas a compañeros por su condición económica, física, social y/o étnica	1 estudiante
	No asistir puntualmente a clase	3 estudiantes
	No utilizar el diálogo como instrumento para la resolución de conflictos	2 estudiantes
	Generar indisciplina en el salón	3 estudiantes
	Ninguna de las anteriores	0 estudiantes
	Acoso escolar	2 estudiante
En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Ciberacoso	1 estudiante
	No actuar con honradez	0 estudiantes
	Hacer copia en evaluación	3 estudiantes
	Agredir físicamente a otro compañero o a cualquier miembro de la comunidad educativa	3 estudiantes
	Atentar contra la identidad sexual	0 estudiantes
	Mal uso de las redes sociales y dispositivos electrónicos para atentar contra algún miembro de la comunidad escolar	4 estudiantes
	Ninguna de las anteriores	3 estudiantes
	No conozco casos	1 estudiante
	Atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar, a través de puños, patadas o cualquier otra forma de agresión física utilizando cualquier parte del cuerpo u otro elemento material	4 estudiantes
	Faltas repetitivas de intimidación, humillación y amenazas a un miembro de la comunidad educativa	2 estudiante
En su opinión cuáles de las siguientes faltas muy graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Maltrato verbal por medios electrónicos	1 estudiante
	Porte y utilización de armas de fuego, arma blanca, arma cortopunzante, juguetes bélicos u otros	1 estudiante
	Ninguna de las anteriores	5 estudiantes
	No sé de estas situaciones en la institución	1 estudiante

Fuente: propia del autor Matriz de resultados de cuestionario a padres de familia

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Se aplicó el instrumento vía online a través de la herramienta digital Google Forms. El instrumento constó de 9 preguntas, aplicado a 10 padres de familia de básica primaria. La primera pregunta para identificar el grado del estudiante. La pregunta 2 para identificar la relación entre el padre de familia y su hijo(a) respecto al diálogo entre ellos frente a los problemas escolares relacionados con la convivencia. La pregunta 2 está relacionada con las preguntas 3, 4 y 6 en las que se obtuvo los antecedentes disciplinarios de los niños, las situaciones de las que han sido víctimas y el papel del padre de familia cuando su hijo(a) tiene un conflicto con un compañero del colegio. En el ítem 5 se identificó el conocimiento de los padres de familia sobre el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución. En las preguntas 7, 8 y 9 se logró identificar, según la opinión de los encuestados, cuál era la o las faltas que más comenten los estudiantes en la institución según la característica: faltas leves, faltas graves y faltas muy graves.

Tabla 3

Matriz de resultados cuestionario a padres de familia

Instrumento		Cuestionario a padres de familia	
Objetivo		Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico	
Preguntas		Resultados	
Seleccione el grado al que pertenece su hijo(a).		Primero	2 estudiantes
		Segundo	2 estudiantes
		Tercero	2 estudiantes
		Cuarto	2 estudiantes
		Quinto	2 estudiantes
¿Mantiene diálogo con su hijo(a) respecto a problemas		Siempre	8 padres
		A veces	2 padres

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

escolares relacionados con la convivencia?	Muy pocas veces	Ningún padre
	Nunca	Ningún padre
Antecedentes disciplinarios de la vida académica de su hijo(a)	Llamadas de atención	2 padres
	Suspensiones	Ningún padre
	Llamadas de atención y suspensiones	Ningún padre
	No aplica	8 padres
De las siguientes situaciones, elija cuál o cuáles ha sido víctima su hijo(a) en la institución educativa	Agresión física por parte de un docente	Ningún padre
	Agresión física por parte de un compañero de clases	Ningún padre
	Agresión verbal por parte de un docente	Ningún padre
	Agresión verbal por parte de un compañero de clases	2 padres
	Burlas	1 padre
	Acoso escolar	Ningún padre
	Daños o robos de objetos personales	Ningún padre
	Injurias, calumnias	Ningún padre
	Ciberacoso	Ningún padre
	Ninguna de las anteriores	7 padres
¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?	Si	7 padres
	No	3 padres
Si su hijo(a) tiene un conflicto con un compañero de colegio, usted:	Ayuda a solucionarlo con el diálogo	4 padres
	Lo incita a la violencia con el compañero	Ningún padre
	Habla con el profesor del colegio	6 padres
	No hace nada, deja que su hijo(a) sea quien solucione el conflicto	Ningún padre
En su opinión cuáles de las siguientes faltas leves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Colocar apodos	6 padres
	Insultar a un compañero o compañera	3 padres
	Mostrar un vocabulario inadecuado hacia uno o unos miembros de la comunidad	1 padre
	No cuidar ni respetar los bienes propios ni ajenos	1 padre
	Esperar al profesor fuera del salón	4 padres
	Consumir alimentos dentro del salón	2 padres
	Burlas a compañeros por su condición económica, física, social y/o étnica	1 padre
	No asistir puntualmente a clase	2 padres

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	No utilizar el diálogo como instrumento para la resolución de conflictos	1 padre
	Generar indisciplina en el salón	2 padres
	Ninguna de las anteriores	2 padres
	Acoso escolar	2 padres
	Ciberacoso	1 padre
	No actuar con honradez	Ningún padre
	Hacer copia en evaluación	1 padre
	Agredir físicamente a otro compañero o a cualquier miembro de la comunidad educativa	2 padres
	Atentar contra la identidad sexual	Ningún padre
	Mal uso de las redes sociales y dispositivos electrónicos para atentar contra algún miembro de la comunidad escolar	3 padres
En su opinión cuáles de las siguientes faltas muy graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Ninguna de las anteriores	5 padres
	No conozco casos	1 padre
	Atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar, a través de puños, patadas o cualquier otra forma de agresión física utilizando cualquier parte del cuerpo u otro elemento material	3 padres
	Faltas repetitivas de intimidación, humillación y amenazas a un miembro de la comunidad educativa	1 padre
	Maltrato verbal por medios electrónicos	2 padres
	Porte y utilización de armas de fuego, arma blanca, arma cortopunzante, juguetes bélicos u otros	Ningún padre
	Ninguna de las anteriores	6 padres
	No sé de estas situaciones en la institución	1 padre

Fuente: propia del autor Matriz de resultados de cuestionario a docentes

Se aplicó el instrumento vía online a través de la herramienta digital Google Forms. El instrumento constó de 9 preguntas, aplicado a 6 docentes de básica primaria. La primera y segunda pregunta para distinguir el ciclo y el área que imparte cada docente. En las preguntas 3, 4 y 5 se logró identificar el género, el grado y el espacio en los que se

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

presentan más conflictos escolares y faltas en la convivencia, dejando como resultado el género masculino, el grado cuarto y quinto de primaria y los espacios fuera del salón respectivamente. En el ítem 6 se relacionó el conocimiento de los docentes sobre el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución. En las preguntas 7, 8 y 9 se logró identificar cuál es la o las faltas que más comenten los estudiantes en la institución según la característica: faltas leves, graves y muy graves.

Tabla 4

Matriz de resultados cuestionario a docentes

Instrumento	Cuestionario a docentes	
Objetivo	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la I. E. Jesús Maestro	
Preguntas	Resultados	
Seleccione el ciclo de Básica Primaria al cual pertenece:	Primero a Segundo	3 profesores
	Tercero a Quinto	3 profesores
	Humanidades	3 profesores
Seleccione el área o las áreas que imparte	Ciencias Naturales	4 profesores
	Ciencias Sociales	3 profesores
	Matemáticas	5 profesores
	Proyecto de Vida	2 profesores
	Expresiones artísticas y deportivas	3 profesores
	Idioma extranjero	2 profesores
	Tecnología e informática	3 profesores
Según su experiencia, el género que mayor registra faltas y conflictos es	Hombres	6 profesores
	Mujeres	0 profesores
El grado donde mayor se presentan faltas de convivencia y conflictos es	Primero	0 profesores
	Segundo	0 profesores
	Tercero	0 profesores
	Cuarto	2 profesores
	Quinto	4 profesores
¿En qué espacio se presentan con mayor frecuencia los conflictos escolares?	En el salón, sin presencia del profesor	2 profesores
	En el salón, con presencia del profesor	Ningún profesor
	Fuera del salón	4 profesores
	Fuera de la institución	0 profesores

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?	Si	6 profesores
	No	0 profesores
En su opinión cuáles de las siguientes faltas leves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Colocar apodos	4 profesores
	Insultar a un compañero o compañera	2 profesores
	Mostrar un vocabulario inadecuado hacia uno o unos miembros de la comunidad	3 profesores
	No cuidar ni respetar los bienes propios ni ajenos	1 profesor
	Esperar al profesor fuera del salón	2 profesores
	Consumir alimentos dentro del salón	2 profesores
	Burlas a compañeros por su condición económica, física, social y/o étnica	1 profesor
	No asistir puntualmente a clase	1 profesor
	No utilizar el diálogo como instrumento para la resolución de conflictos	3 profesores
	Generar indisciplina en el salón	4 profesores
	Ninguna de las anteriores	0 profesores
En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Acoso escolar	1 profesor
	Ciberacoso	0 profesores
	No actuar con honradez	2 profesores
	Hacer copia en evaluación	1 profesor
	Agredir físicamente a otro compañero o a cualquier miembro de la comunidad educativa	3 profesores
	Atentar contra la identidad sexual	0 profesores
	Mal uso de las redes sociales y dispositivos electrónicos para atentar contra algún miembro de la comunidad escolar	0 profesores
	Ninguna de las anteriores	2 profesores
En su opinión cuáles de las siguientes faltas muy graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa	Atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar, a través de puños, patadas o cualquier otra forma de agresión física utilizando cualquier parte del cuerpo u otro elemento material	1 profesor
	Faltas repetitivas de intimidación, humillación y amenazas a un miembro de la comunidad educativa	2 profesores
	Maltrato verbal por medios electrónicos	0 profesores

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Porte y utilización de armas de fuego, arma blanca, arma cortopunzante, juguetes bélicos u otros	1 profesor
Ninguna de las anteriores	4 profesores

Fuente: propia del autor

4.1.2. Matriz de resultados de la Entrevista semiestructurada a Directivos

Se aplicó el instrumento entrevista semiestructurada a la rectora, coordinadora y psicorientadora de la I.E. Jesús Maestro FMSD. En la siguiente matriz de resultados se registra las respuestas de manera individual a cada una de las preguntas realizadas. Se encontró relación con los resultados que arrojaron los cuestionarios aplicados a los estudiantes, padres de familia y docentes. La entrevista constó de cinco preguntas en las que se buscó identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Tabla 5

Matriz de resultados entrevista semiestructurada

Instrumento	Entrevista semi estructurada a Directivos	Objetivo	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico		
Pregunta	Respuestas				
	Rectora	Coordinadora		Psicorientadora	
Describa según su experiencia que falta de convivencia es el que más atiende desde su dependencia: faltas leves, graves y faltas muy graves	Las faltas leves son atendidas por el tutor. Las faltas graves son atendidas por el coordinador. Las faltas muy graves son atendidas por la rectora, que llegan a su despacho, a través los profesores o coordinadores	En mi experiencia desde la coordinación de Básica primaria, el tipo de faltas en la convivencia que más atendiendo son faltas leves.		Las más comunes son las de tipo 1: donde los estudiantes no logran dirimir sus diferencias y esto incide en la sana convivencia. En segundo lugar, están las de tipo 2 donde las más comunes son el Bull ying y el ciberbullying	
Según su experiencia, el género que mayor registra faltas y conflictos escolares en la Institución son hombres o mujeres ¿por qué?	El género que mayor registro de faltas presenta, son los hombres; porque son los más arriesgados para realizar las faltas, o porque con estudiantes que viven de la desintegración familiar, o el descuido de sus padres, la falta que más cometen es la agresividad, se enfrentan entre ellos mismos	El género que más ha registrado faltas y conflictos es de los varones. Atribuyo este hecho a que presentan mayores situaciones de conflicto (juegos bruscos, palabras soeces, peleas), que manejan de manera inadecuada.		Tipo uno: se dan más en los hombres por la falta de control de emociones o regulación de ellas. Tipo dos: hombres y mujeres en la misma proporción, que se ven involucrados en este tipo de situaciones y más ahora mucho más fácil con la virtualidad.	
¿Cuál es grado donde mayor se presentan faltas de convivencia y conflictos?	En los grados quinto y cuarto	En casi todos los grados, exceptuando preescolar se han presentado situaciones de faltas a la convivencia y conflictos, no predomina uno más que otro.		Tipo 1 en grado cuarto Tipo 2 en grado quinto	
¿Cuál cree que es la causa por la cual se originan las faltas?	Los problemas familiares, porque son madres solteras y niños adoptados, la separación de padres, o que han sido dejados con la abuela, tienen mucho tiempo de soledad	A nivel general creo que las faltas se dan por el desconocimiento de las normas, la falta de autocontrol y las salidas inadecuadas a los conflictos.		Falta de regulación emocional e intolerancia y falta de supervisión de los padres	

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En qué espacios de la Institución se presentan los conflictos o faltas a la convivencia escolar	En las aulas de clase cuando no se encuentra el docente y el patio de recreo.	En las aulas de clase cuando no se encuentra el docente y el patio de recreo.	En el aula de clase
--	---	---	---------------------

Fuente: propia del autor

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4.1.3. Matriz de resultados instrumento DOFA de Directivos

Para el segundo objetivo se aplicó el instrumento Matriz DOFA a la rectora, coordinadora y psicorientadora para caracterizar y evaluar la manera como se resuelven los conflictos en la Institución Jesús Maestro FMSD. La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, elementos que, al tenerlos claros, da una visión global e integral de la situación frente a la resolución de conflictos, así como también las estrategias que apuntan a un plan de mejora por parte de la institución y para tomar las decisiones oportunas y apropiadas a cada situación que se presenta. Los resultados se muestran a continuación:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Tabla 6

Matriz de resultados instrumento DOFA

El presente instrumento DOFA tiene como objetivo caracterizar y evaluar la manera como se resuelven los conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico. Identifique las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas frente al proceso que realiza la Institución para atender las faltas y las estrategias a realizar.	DEBILIDADES (INTERNAS)	FORTALEZAS (INTERNAS)
	La institución cuenta con un debido proceso, pero muchas veces no es operativo. Los docentes remiten las faltas leves a coordinación.	Existencia de Manual de Convivencia, éste está socializado a toda la comunidad educativa, junto con el debido proceso.
	Muchas veces no se trasciende a llevar procesos de acciones pedagógicas a faltas que creemos son simples se dejan pasar.	Existencia de Comité de Convivencia. Oportuna atención a los casos e implementación de estrategias de prevención
	Los estudiantes no tienen la capacidad de resolver asertivamente los conflictos, esperan a que sea el docente o el directivo quien dé solución	Actividades a través del espacio de Formación Injemista, escuelas de padres, grupos religiosos y talleres de tutoría en los cursos.
	Pocos espacios se propician para el diálogo ante el conflicto.	Se cuenta con una docente orientadora que registra los procesos disciplinarios y realiza el debido proceso. También con una persona experta en la parte legal para la resolución de las faltas más graves. Directivos comprometidos con dar soluciones efectivas y oportunas a los casos presentados.
	Un solo Docente Orientador para toda la población	Algunos docentes abiertos al diálogo y a la escucha para facilitar la resolución de conflictos.
	Falta de operatividad del manual de convivencia	A nivel general hay un ambiente de armonía y sana convivencia gracias a la Filosofía de la Institución basada en el humanismo
OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	estrategias DO	estrategias FO
Compromiso de los padres de familia	Actualizar el Manual de convivencia y darle más operatividad	Fortalecer las estrategias de intervención y prevención
Estrategias y proyectos en cabeza del Ministerio de Educación, Gobernación y Secretaría de Educación. Intervención de otras entidades	Trabajar más con los docentes en el diálogo y escucha de las problemáticas al interior de las aulas. Buscar más talleres formativos para la resolución de conflictos, para que los estudiantes fortalezcan más esta capacidad.	Formar en los estudiantes Vigías de la convivencia

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

para la promoción, prevención, atención y seguimiento.

<i>AMENAZAS (EXTERNAS)</i>	<i>estrategias DA</i>	<i>estrategias FA</i>
Influencia del contexto social en los estudiantes El entorno del barrio dificulta y entorpece algunas veces los procesos porque hay microtráfico, rencillas, etc.	Se realizan Formación Injema es una manera de formar al estudiante en espacios de diálogo formativo. También realizar talleres con padres de familia	Hacer uso de los recursos que puedan aportar las redes de apoyo institucional, e involucrar a los padres de familia en los procesos preventivos.
Carencias afectivas en los hogares. El estudiante a veces se muestra poco resiliente o con poca capacidad para resolver situaciones porque la familia no da testimonio, ni educa.	Se buscan los espacios para que la Policía, las Fundaciones sin ánimo de lucro trabajen al interior de las aulas en temas de interés	
Muchas veces los conflictos que suceden dentro de la institución los padres de familia quieren resolverlos por su propia cuenta.	Se realizan actividades de formación con los docentes para generar momentos de resolución de conflictos	

Fuente: Propia del autor

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4.1.4. Matriz de resultados instrumentos Fichas Hermenéuticas

Para los objetivos tercer, cuarto y quinto se realizó la matriz de resultados a partir de la ficha hermenéutica. Estas fichas se encuentran en los Anexos de la presente investigación. Corresponden a la Ficha Hermenéutica de la revisión sobre la Ley 1620 y la Guía 49 sobre la Convivencia en los establecimientos educativos, la Ficha hermenéutica del análisis crítico de la literatura sobre las prácticas restaurativas resaltando los aportes más relevantes para el diseño de una guía metodológica de Prácticas Restaurativas y la Ficha hermenéutica del análisis crítico de la literatura pedagógica. El análisis de estas fichas se encuentra en el Capítulo 2 del presente informe de investigación.

4.2. Análisis de resultados

A partir de las matrices de sistematización de resultados y de hallazgos se realiza el análisis de cada uno de los resultados arrojados en los instrumentos. En primer lugar, se hace el análisis de los cuestionarios a estudiantes, padres de familia y docentes. En segundo lugar, se analizan las entrevistas semiestructuradas aplicadas a la rectora, coordinadora y psicorientadora. Por último, se realiza el análisis de la Matriz DOFA aplicada a los directivos, el análisis a las matrices de resultados de los análisis de la literatura legal, pedagógica y de prácticas restaurativas más relevante para el diseño de la Guía Metodológica de Prácticas restaurativas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4.2.1. Cuestionario a estudiantes

Seleccione el grado al que pertenece:

10 respuestas

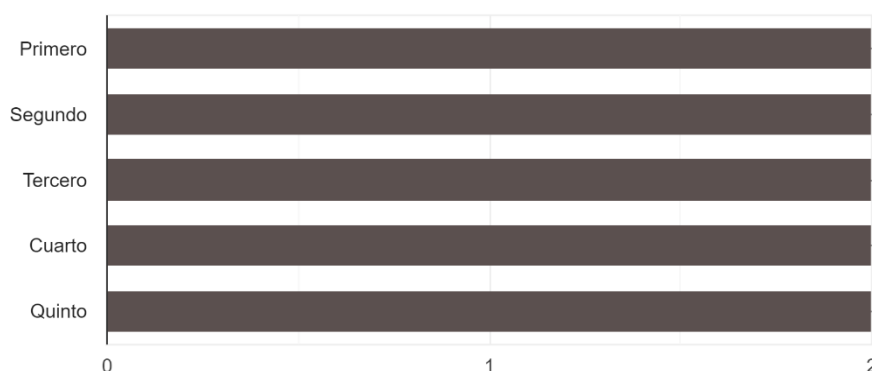


Figura 2 Grado del estudiante Fuente: propia del autor

Se seleccionó de la población de la I.E. Jesús Maestro FMSD una muestra de dos estudiantes por grado, de primero a quinto de Básica Primaria, con el objetivo de tener equidad y conocer la experiencia en la convivencia en cada uno de estos grados.

Lea cada una de las siguientes opciones y elija la que mejor define qué es convivencia

10 respuestas

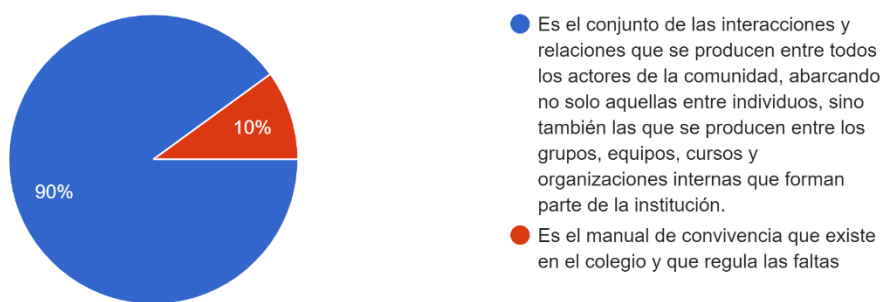


Figura 3 Definición de convivencia Fuente: Propia del autor

Para la segunda pregunta, relacionada con la definición de convivencia el 90 % de la muestra seleccionó la primera opción, lo que evidencia que los estudiantes comprenden que la convivencia implica interacción entre todos los que conforman una comunidad, en este caso la Institución y en particular su curso. El 10 % relaciona la convivencia con el Manual que regula las faltas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Lea cada una de las siguientes opciones y elija la que mejor define qué son faltas

10 respuestas

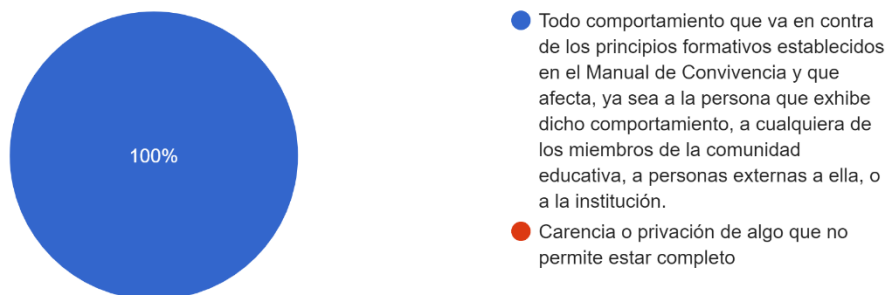


Figura 4 Definición de faltas *Fuente:* propia del autor

El 100% de la muestra conoce la definición de lo que es una falta. Reconocen que las faltas se encuentran definidas en el Manual de Convivencia y que éstas afectan a todos los miembros de la comunidad educativa tanto a los que son perjudicados por ellas, como a los que las ocasionan, y que incluso pueden llegar a tener un impacto en personas ajenas a la institución y en ésta misma como organización.

¿En qué espacio se presentan con mayor frecuencia los conflictos escolares?

10 respuestas

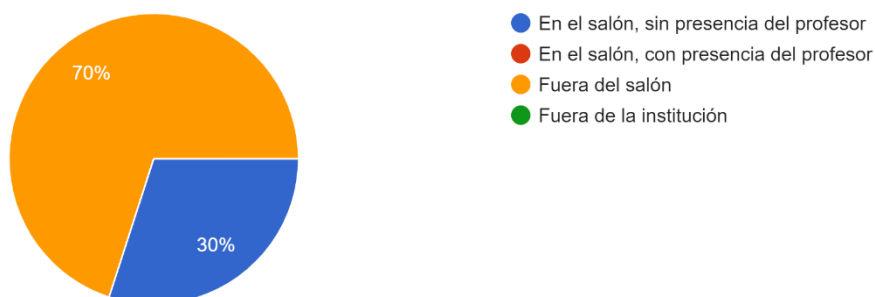


Figura 5: Espacio físico donde ocurren más faltas *Fuente:* Propia del autor

En cuanto al espacio físico donde suceden mayores faltas el 70% de los estudiantes afirman que los conflictos se dan con mayor frecuencia en los espacios fuera del salón. Esta afirmación implica por parte de la institución reforzar el acompañamiento de los docentes a los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

estudiantes en diferentes espacios, como son las canchas, las zonas de juego, el kiosco escolar, etc. Por otro lado, el 30% manifiesta que los conflictos se presentan en el aula de clase sin presencia del profesor, no hay que desestimar esta cifra, porque está alertando que en ciertos momentos los estudiantes están sin acompañamiento en el aula. Es necesario prestar atención a esta situación, puesto que, si no se hace un seguimiento de mejora, se darán con más frecuencia los conflictos en el aula de clase sin el acompañamiento del docente.

Muestra de la necesidad del acompañamiento adecuado del docente es que ningún estudiante eligió la segunda opción, en la que se ratifica que los conflictos no se dan con mayor frecuencia en el aula de clase estando el profesor presente. Se evidencia también que los conflictos no trascienden fuera de la institución, ningún estudiante eligió la cuarta opción.

¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?
10 respuestas

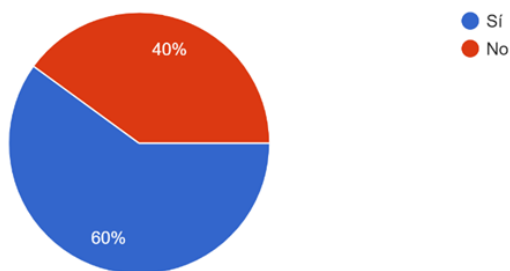


Figura 6 Proceso de la Ruta de Atención para la Convivencia Escolar Fuente: Propia del autor

La Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar debe ser conocida por toda la comunidad educativa. El cuestionario arrojó que el 60% de la muestra la conoce, es decir, un poco más de la mitad. Se evidencia, entonces, la carencia de la divulgación del proceso de la Ruta de Atención.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS



Figura 7 Identificación de faltas leves *Fuente:* Propia del autor

En cuanto a la identificación de las faltas leves, de la totalidad de la muestra, siete estudiantes opinan que la falta leve en la que más se incurre es colocar apodos. La segunda falta leve que se comete con más frecuencia es esperar al profesor fuera del salón, cinco estudiantes seleccionaron esta opción. Poco frecuente son los insultos a compañeros, consumir alimentos dentro del salón, la impuntualidad, la indisciplina y no utilizar el diálogo para la resolución de conflictos. Las faltas leves que menos se cometen son las burlas a compañeros por su condición económica, física, social y/o étnica, así como también el vocabulario inadecuado y el daño en bien ajeno.

La frecuencia de las anteriores faltas evidencia la necesidad del acompañamiento por parte del docente y de acciones pedagógicas que ayuden a promover una sana convivencia. Reconocer las faltas leves que más causan conflicto permite buscar herramientas que ayuden a mejorar el proceso de la convivencia por medio de las Prácticas Restaurativas. Si se atienden oportuna y adecuadamente las situaciones en las que se presentan las faltas leves se evitará que éstas se conviertan en faltas graves.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

10 respuestas

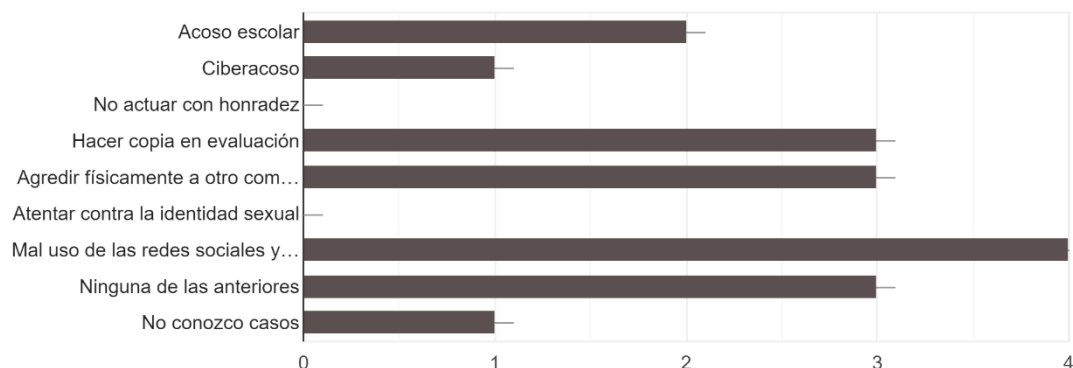


Figura 8 Identificación de las faltas graves *Fuente:* propia del autor

Con relación a las faltas graves los resultados arrojan que no hay una falta grave que tenga mayor frecuencia en relación con las otras, porque la diferencia que hay entre ellas es mínima. Los estudiantes opinan que las faltas graves que más se repiten son: mal uso de las redes sociales, hacer copia en las evaluaciones y agredir físicamente a un miembro de la comunidad educativa.

Con menos frecuencia están el acoso y el ciberacoso, aunque este último está relacionado con el mal uso de las redes sociales, opción elegida por cuatro estudiantes. Cabe resaltar, que, de los diez estudiantes, tres de ellos manifestaron que ninguna de las faltas mencionadas se comete en la Institución Educativa.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS



Figura 9 Identificación de las faltas muy graves *Fuente:* Propia del autor

La mitad de la muestra seleccionada manifiesta que ninguna de las faltas muy graves mencionadas se presenta en la Institución. Contrario a lo anterior, la otra mitad manifiesta que la falta más recurrente es atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar ya sea a través de patadas, puños u otra forma de agresión.

Aunque en los resultados de las faltas leves, solo dos estudiantes eligieron la opción "No utilizar el diálogo como instrumento para la resolución de conflictos", en este apartado un número significativo de estudiantes ha opinado que se llega a la agresión física, psicológica (intimidación, humillación, amenazas, insultos, entre otros) evidenciando de esta manera, que no se está utilizando el diálogo para solucionar los conflictos.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4.2.2. Cuestionario a padres de familia

Seleccione el grado al que pertenece su hijo(a):

10 respuestas

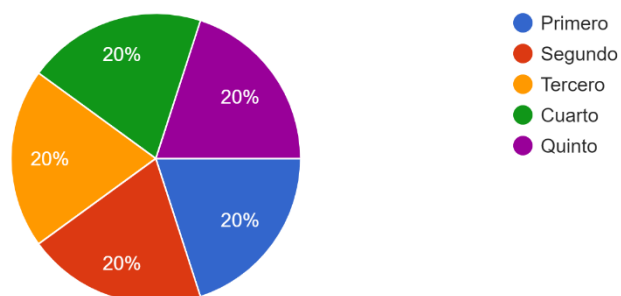


Figura 10 Grado al que pertenece el estudiante *Fuente:* propia del autor

Se seleccionó de la población de la I.E. Jesús Maestro FMSD una muestra de dos padres de familia por grado, de primero a quinto de Básica Primaria, con el objetivo de tener equidad y conocer la experiencia en la convivencia en cada uno de estos cursos.

¿Mantiene diálogo con su hijo(a) respecto a problemas escolares?

10 respuestas

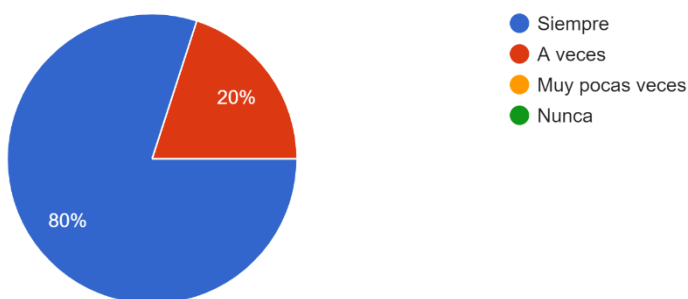


Figura 11 Diálogo con el estudiante *Fuente:* Propia del autor

Los resultados de esta pregunta muestran que el 80% de los padres de familia seleccionados mantienen un diálogo con sus hijos respecto a los problemas escolares. El acompañamiento de los padres es fundamental en los procesos de formación de los estudiantes, así como el ambiente de confianza propicio para que el niño y la niña expresen sus sentimientos y emociones frente a los conflictos que acontecen en la convivencia escolar.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Antecedentes disciplinarios de la vida académica de su hijo(a)

10 respuestas

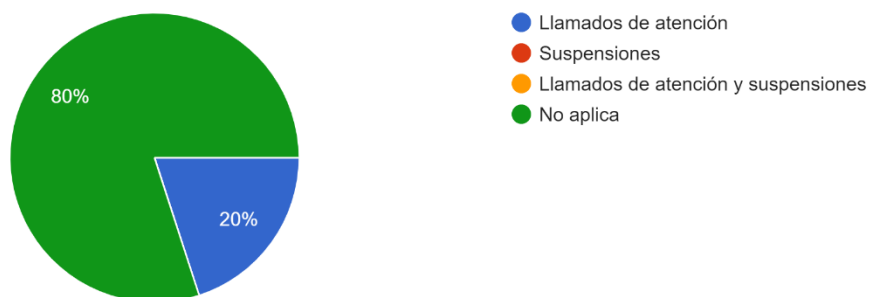


Figura 12: Antecedentes disciplinarios de la vida académica del estudiante Fuente: propia del autor

De la muestra seleccionada, el 80% de los padres de familia manifiestan que sus hijos no tienen antecedentes disciplinarios en su vida académica. Solo el 20% ha recibido llamados de atención, pero ninguna sanción como consecuencia de una falta grave o muy grave.

De las siguientes situaciones, elija cuál o cuáles ha sido víctima su hijo(a) en la institución educativa

10 respuestas

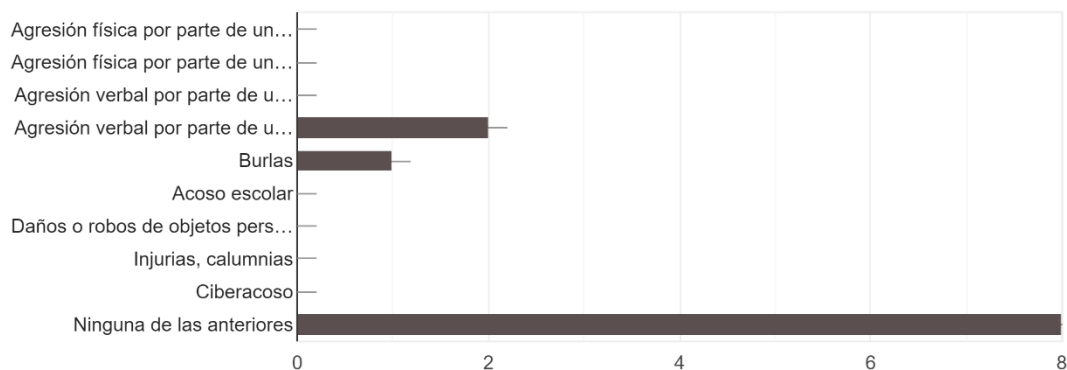


Figura 13 Situaciones en las que el estudiante ha sido víctima Fuente: propia del autor

Según estos resultados, el porcentaje de estudiantes agredidos de alguna manera es muy bajo, solo el 30% ha sufrido agresión verbal o burlas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?

10 respuestas

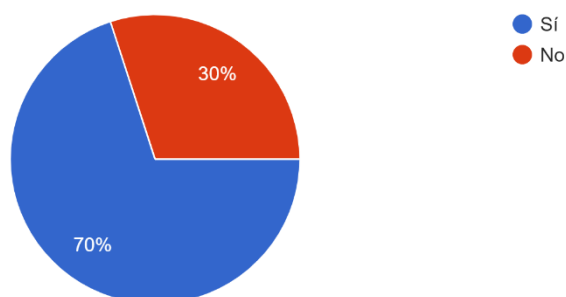


Figura 14 Conocimiento de la Ruta de Atención Integral Fuente: propia del autor

. El cuestionario arrojó que el 70% de la muestra conoce la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Se evidencia, entonces, la necesidad de realizar un trabajo más continuo de divulgación del proceso de la Ruta de Atención para que se alcance a llegar a toda la comunidad educativa o al menos al 90%.

Si su hijo(a) tiene un conflicto con un compañero de colegio, usted:

10 respuestas

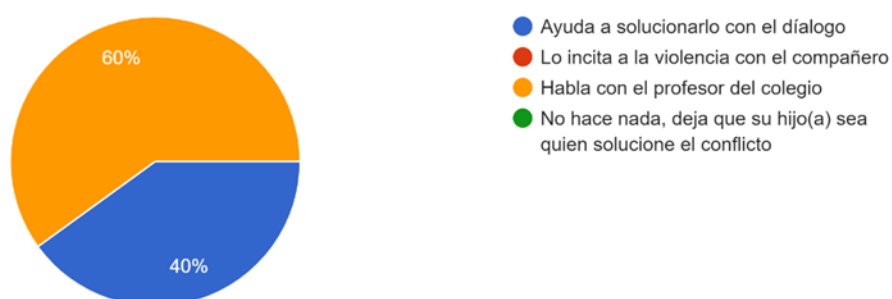


Figura 15 Acompañamiento del padre de familia ante los conflictos del estudiante Fuente: propia del autor

Se evidencia que los estudiantes no solucionan ellos mismos sus conflictos, sino que necesitan de la intervención de un adulto. Esto manifiesta la necesidad de formar al estudiante en la capacidad de resolver conflictos por cuenta propia bajo los principios del diálogo asertivo y el respeto por el otro.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En su opinión cuáles de las siguientes faltas leves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

10 respuestas

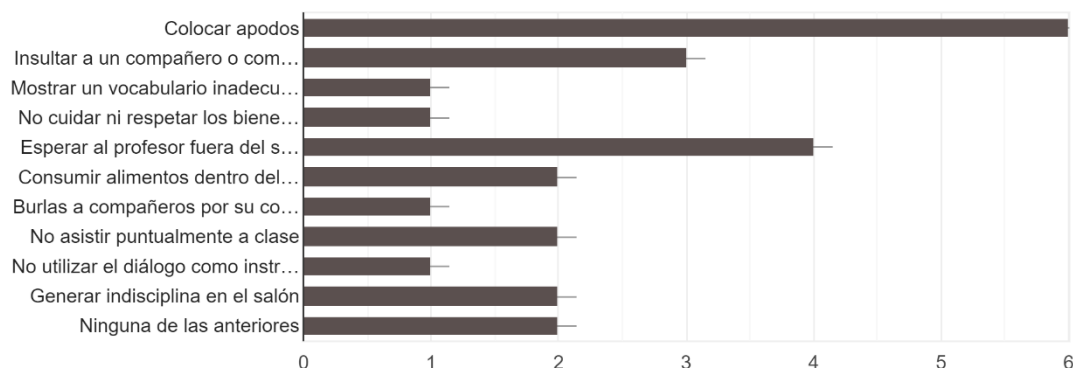


Figura 16 Identificación de las faltas leves *Fuente:* Propia del autor

De la totalidad de la muestra, seis padres de familia opinan que la falta leve en la que más se incurre es colocar apodos. La segunda falta leve que se comete con más frecuencia es esperar al profesor fuera del salón, cuatro padres seleccionaron esta opción. Es poco frecuente los insultos a compañeros, consumir alimentos dentro del salón, la impuntualidad y la indisciplina. Las faltas leves que menos se cometen son las burlas a compañeros por su condición económica, física, social y/o étnica, así como también el vocabulario inadecuado, no utilizar el diálogo para la resolución de conflictos y el daño en bien ajeno. La frecuencia de las anteriores faltas evidencia la necesidad del acompañamiento por parte del docente y de acciones pedagógicas que ayuden a promover una sana convivencia.

Reconocer las faltas leves que más causan conflicto permite buscar herramientas que ayuden a mejorar el proceso de la convivencia por medio de las Prácticas Restaurativas. Si se atienden oportuna y adecuadamente las situaciones en las que se presentan las faltas leves se evitará que éstas se conviertan en faltas graves.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

10 respuestas

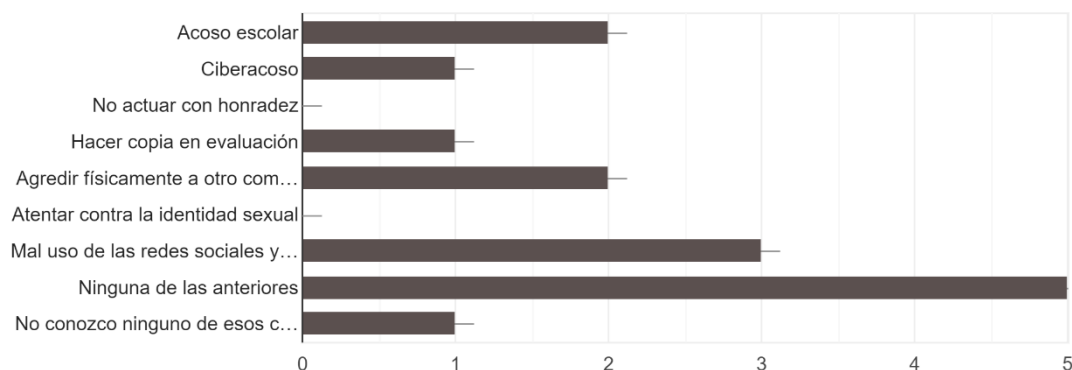


Figura 17 Identificación de las faltas graves Fuente: Propia del autor

Los resultados arrojan que no hay una falta grave que tenga mayor frecuencia en relación con las otras, porque la diferencia que hay entre ellas es mínima, incluso la mitad de los padres opinan que ninguna de las faltas graves mencionadas se comete. La otra mitad, manifiesta que las faltas graves que más se repiten son: mal uso de las redes sociales, agredir físicamente a un miembro de la comunidad educativa y el acoso escolar.

Con menos frecuencia están hacer copia en evaluaciones y el ciberacoso, aunque este último está relacionado con el mal uso de las redes sociales

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En su opinión cuáles de las siguientes faltas muy graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

10 respuestas

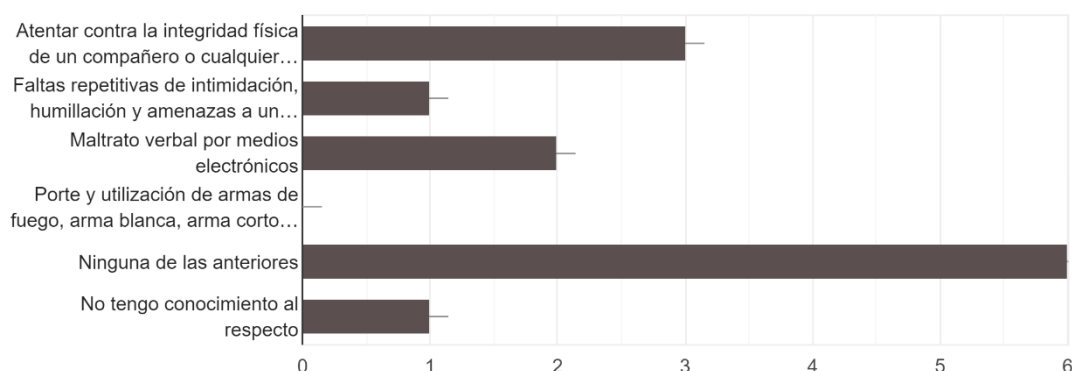


Figura 18 Identificación de las faltas muy graves *Fuente:* Propia del autor

La mitad más uno de la muestra seleccionada manifiesta que ninguna de las faltas muy graves mencionadas se da en la Institución. Contrario a lo anterior, los cuatro restantes manifiestan que las faltas que se comenten en la Institución con más frecuencia es atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar, ya sea a través de patadas, puños u otras formas de agresión, y de menor frecuencia, el maltrato verbal por medios electrónicos, intimidación, humillación y amenazas a un miembro de la comunidad educativa.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

4.2.3. Cuestionario a docentes de Básica Primaria

Seleccione el ciclo de Básica Primaria al cual pertenece:

6 respuestas

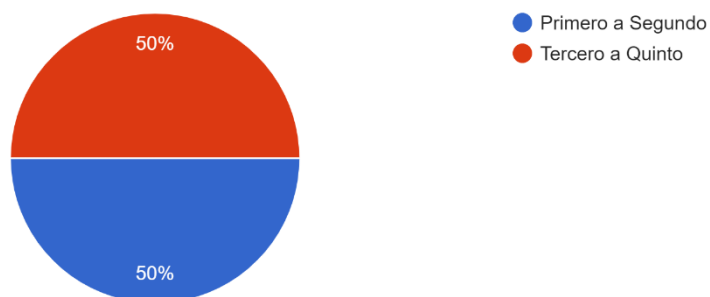


Figura 19 Identificación del ciclo de Básica Primaria Fuente: Propia del autor

Se seleccionó de la población de la I.E. Jesús Maestro FMSD una muestra de seis docentes de primero a quinto de Básica Primaria.

Seleccione el área o las áreas que imparte

6 respuestas

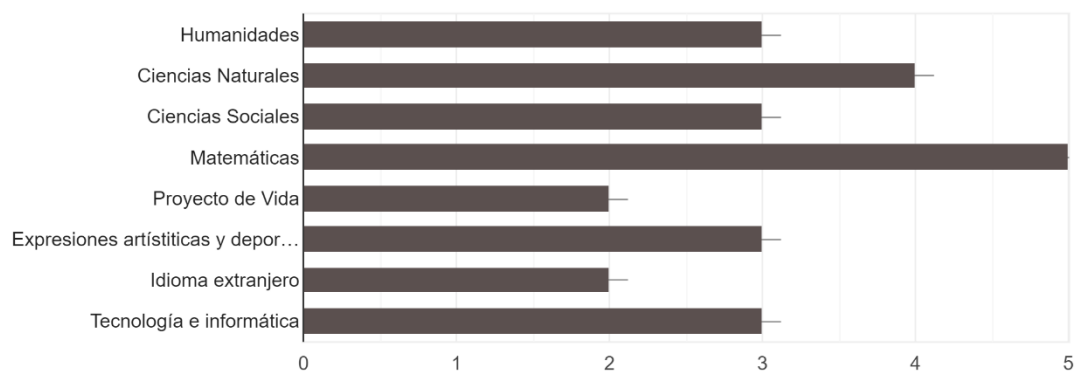


Figura 20 Identificación de las áreas que imparte el docente Fuente: Propia del autor

La muestra elegida, en su mayoría imparten todas las áreas del conocimiento.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Según su experiencia, el género que mayor registra faltas y conflictos escolares en la Institución es:

6 respuestas

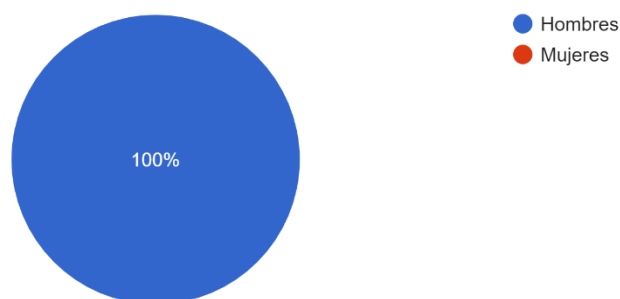


Figura 21 Identificación del género que registra más faltas Fuente: Propia del autor

La respuesta de los docentes muestra en su totalidad que son los hombres quienes registran el mayor número de faltas y conflictos escolares en la institución e igualmente se evidencia en los hombres mayor dificultad para resolver los conflictos. También muestra que los niños son más dados a dar poca importancia al cumplimiento de normas.

El grado donde mayor se presentan faltas de convivencia y conflictos es:

6 respuestas

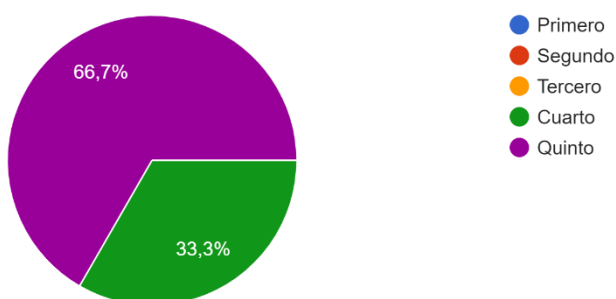


Figura 22 Identificación del grado que registra más faltas Fuente: Propia del autor

Cuarto y quinto son los grados donde se presentan con mayor frecuencia faltas de convivencia y conflictos, evidenciando que en esta edad los niños son menos dados a seguir todo lo que se les dice y van actuando más de forma independiente.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

¿En qué espacio se presentan con mayor frecuencia los conflictos escolares?

6 respuestas

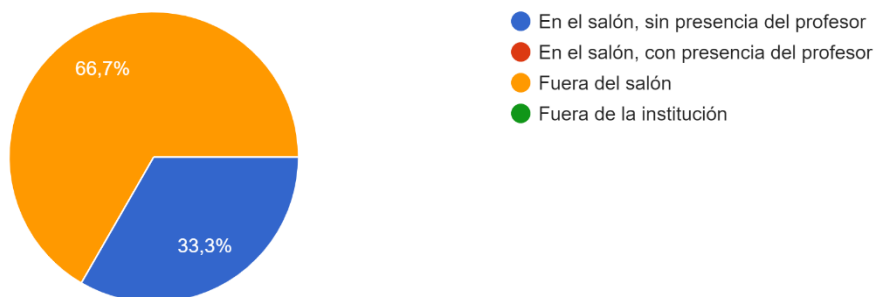


Figura 23 Espacio donde más se registran faltas Fuente: Propia del autor

Es evidente que el espacio donde se presentan con mayor frecuencia los conflictos es fuera del salón de clases y dentro de él, cuando no cuentan con el acompañamiento de un adulto. Esto confirma la necesidad de acompañamiento a los estudiantes en los espacios abiertos, como zonas de juego, canchas, tienda escolar, etc. Así como una debida formación que les ayude a mejorar sus procesos de convivencia escolar.

¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?

6 respuestas

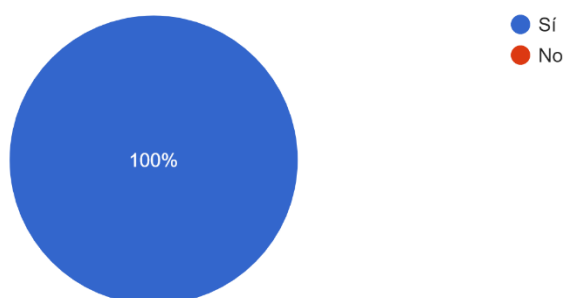


Figura 24 Conocimiento de la Ruta de Atención Integral Fuente: Propia del autor

La totalidad de los docentes conoce la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución, esto representa una riqueza, porque son los profesores quienes directamente pueden dinamizar el proceso de conocimiento de la Ruta. El hecho que los docentes

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

conozcan en su totalidad la Ruta de Atención, evidencia que realizan el proceso para la prevención, atención y seguimiento a las faltas de convivencia y los conflictos escolares.

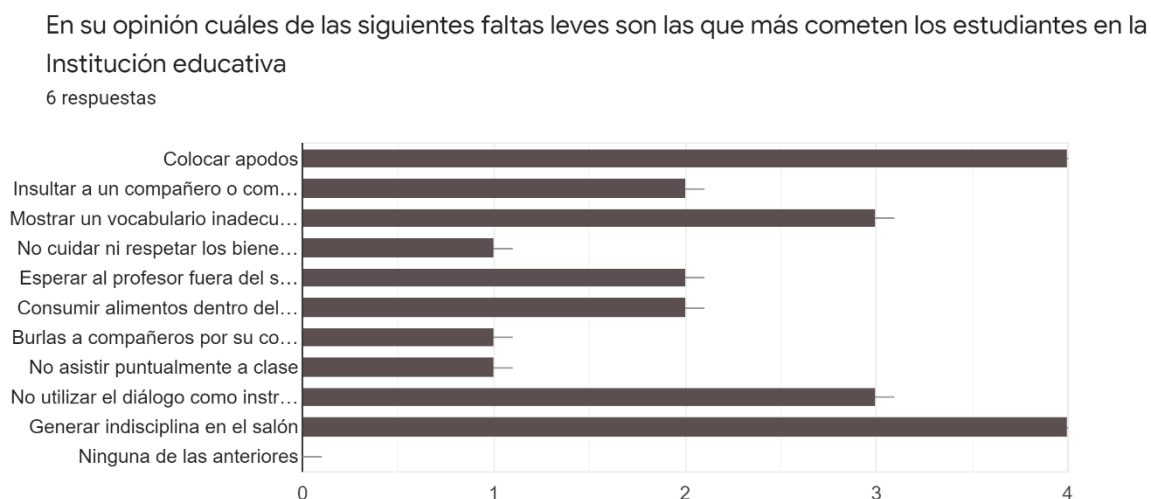


Figura 25 Identificación de las faltas leves Fuente: Propia del autor

Las respuestas dadas por la muestra de profesores seleccionada, evidencia que no hay una falta leve que se cometa con mayor frecuencia en relación con las demás, porque la diferencia entre ellas es mínima. Según la opinión de los docentes, las dos faltas leves que más cometen los estudiantes en la Institución Educativa son: colocar apodos y generar indisciplina. La mitad de los profesores también considera que el uso inadecuado del vocabulario y la no utilización de diálogo en la solución de conflictos son faltas leves en las que se incurren con frecuencia.

Entre las faltas leves que se realizan con menor frecuencia están: insultar a los compañeros o compañeras, esperar al profesor fuera del salón, consumir alimentos dentro del salón de clases, no cuidar los bienes propios ni ajenos y burlas a compañeros por su condición económica, física, social y/o étnica. En la medida en que los docentes sean conocedores de estas situaciones, podrán contribuir a evitarlas por medio de acciones pedagógicas que ayuden a los estudiantes en su proceso de convivencia escolar.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

6 respuestas

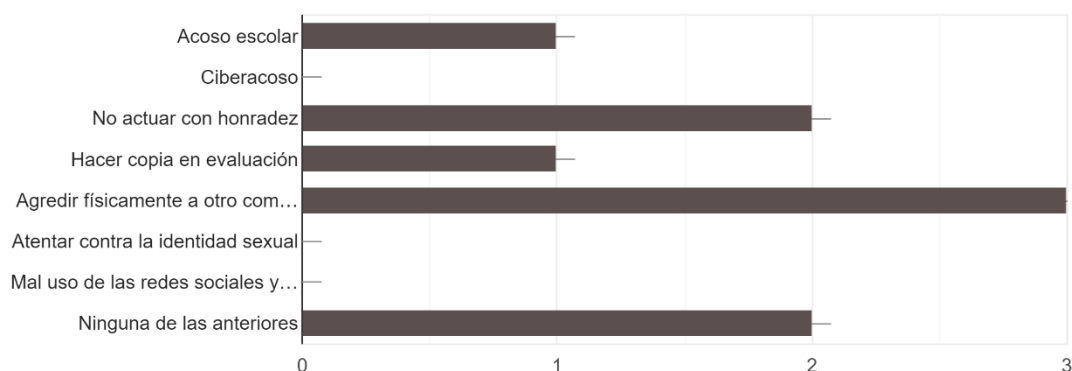


Figura 26 Identificación de las faltas graves Fuente: Propia del autor

En estas respuestas se evidencia que la falta grave que más se comete en la institución es: agredir físicamente a otro compañero o a cualquier miembro de la comunidad educativa. A diferencia de la opinión de los estudiantes, los profesores sí consideran que "no actuar con honradez" es una de las faltas graves que se comete dentro de la institución.

Los profesores manifiestan que el acoso escolar y hacer copia en la evaluación son menos frecuentes en los estudiantes. Este análisis permite identificar la falta de diálogo en la solución de conflictos y la necesidad de una formación en la convivencia por medio de las prácticas restaurativas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

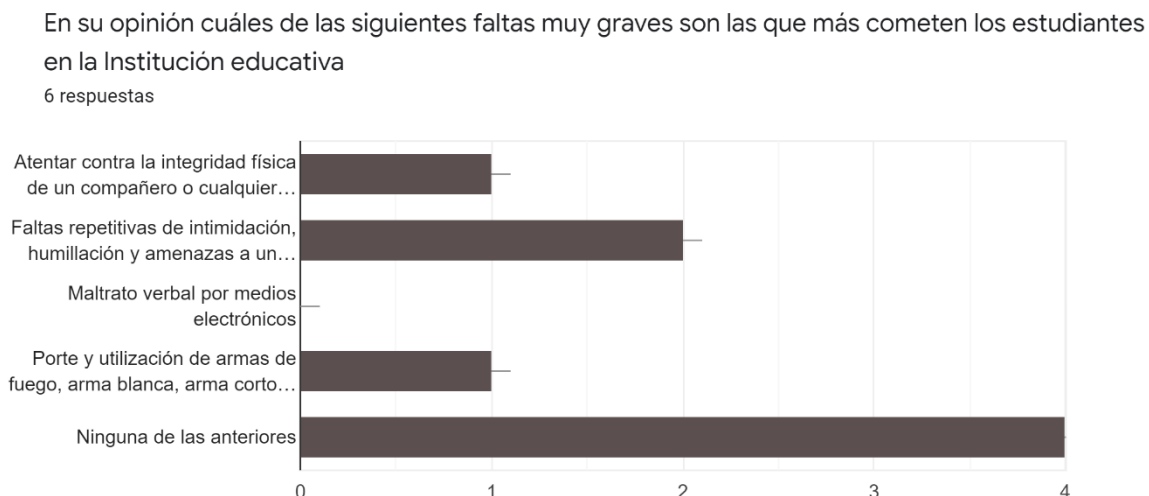


Figura 27 Identificación de las faltas muy graves Fuente: Propia del autor

La mayor parte de la muestra de profesores seleccionados estima que los estudiantes no cometen ninguna de las faltas muy graves aquí mencionadas. Y que se llega a éstas por medio de la repetición de las faltas leves o graves que afectan la integridad física o psicológica de los miembros de la comunidad educativa.

4.2.4. Análisis Entrevista semiestructurada a Directivos

1. Describa según su experiencia cuál es la falta de convivencia que más atiende desde su dependencia: faltas leves, graves y faltas muy graves

La rectora de la Institución tiene claridad en el debido proceso para la resolución de conflictos planteado en la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. (faltas leves atendidas por el tutor, faltas graves atendidas por coordinación y las faltas muy graves atendidas desde la Dirección).

Se evidencia que los docentes de la Institución descargan en la coordinadora las situaciones tipo 1 (faltas leves). Estas situaciones deberían ser abordadas en primera instancia

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

por el docente. Esto corrobora la afirmación de la Rectora en el DOFA al manifestar que a los docentes les falta más la capacidad de mediar los conflictos siguiendo el debido proceso.

Desde su rol de Psicorientación y miembro del Comité de Convivencia Escolar, la Psicorientadora hace una clasificación según el tipo de falta. Las más frecuentes son las faltas de las situaciones tipo I relacionadas con la convivencia entre los estudiantes a causa de la no aceptación de las diferencias. Le siguen las faltas de las situaciones tipo II en las que detalla las que tienen que ver con bullying y ciberbullying.

2. Según su experiencia, el género que mayor registra faltas y conflictos escolares en la Institución son hombres o mujeres ¿por qué?

Hay coherencia con los resultados que arrojó el cuestionario realizado a los docentes y las entrevistas a la Rectora, la Coordinadora y la Psicorientadora. Los varones son los que más inciden en las faltas y en los conflictos escolares.

Se reafirma nuevamente que los niños son los que más registran faltas y conflictos, ya que, éstos en su mayoría están más relacionados a conductas agresivas las cuales no permiten el buen desarrollo en el proceso de socialización con sus pares. Los varones incurren más en actos que representan fuerza física (golpes, juegos bruscos y palabras soeces). La mayor parte de las incidencias tipo 1 es cometida por varones. La Psicorientadora menciona que la causa de esto es la falta de control de las emociones en los hombres.

3. ¿Cuál es el grado donde mayor se presentan faltas de convivencia y conflictos?

Al igual que los docentes encuestados, se corrobora en los resultados de la entrevista los grados cuarto y quinto de primaria como los grados en donde más se presentan faltas de convivencia y conflictos. Esto se debe a que a esta edad los estudiantes están forjando sus

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

relaciones interpersonales a la vez que van moldeando su personalidad, gustos, formas de pensar, sentir y actuar, y van adquiriendo su capacidad de decisión.

Es evidenciado que en el grado cuarto y quinto se presentan mayores faltas, tipificándose en los niveles I (faltas leves) y II (faltas graves), respectivamente. Es decir que son muy frecuentes los conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que no generan daños al cuerpo o a la salud física y mental.

Aunque, a diferencia de los demás entrevistados y encuestados, la coordinadora manifiesta que los conflictos y las faltas predominan en todos los grados por igual. Esta afirmación es coherente con la respuesta a la pregunta anterior, ya que la coordinadora recibe en gran cantidad las situaciones tipo 1. Se revela entonces la necesidad de ofrecer a los docentes de primero a quinto grado de primaria herramientas de apoyo para que ellos puedan mediar ante los conflictos que se presentan en los estudiantes, dependiendo del tipo de falta y del conflicto. Estas herramientas son ofrecidas desde la Metodología de las Prácticas Restaurativas.

4. ¿Cuál cree que es la causa por la cual se originan las faltas?

La rectora comenta que la realidad de las familias disfuncionales de algunos estudiantes afecta su capacidad de relacionarse con los demás. Cabe resaltar que si hay una buena relación intrafamiliar esto se verá reflejado en la percepción y el comportamiento convivencial de los estudiantes en el colegio. El referente de la educación en la familia donde predominen los valores y haya normas claras para lograr una buena convivencia escolar es un aspecto importante que hay que tener en cuenta. De ahí la necesidad de hacer un trabajo en conjunto entre la familia y la institución para la mejora de la convivencia, no solo en el

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

ambiente escolar sino también familiar y social. Es en el núcleo familiar, donde los niños empiezan a fortalecer sus relaciones interpersonales, partiendo de la diaria convivencia con sus padres o familiares que van afines a su aprendizaje, dependiendo de lo anterior, en el entorno educativo es donde se verá reflejado el aprendizaje obtenido en casa.

Complementa a lo anterior la coordinadora al considerar que las causas que originan las faltas son: desconocimiento de las normas, falta de autocontrol y salidas inadecuadas a los conflictos o la manera poco asertiva para solucionarlos. En este sentido, la primera causa refleja que no todos los estudiantes comprenden las normas que se establecieron en el Manual de Convivencia. En cuanto a la segunda causa, el autocontrol es fundamental para la prevención de las faltas, pues, el manejo de las emociones influye en la manera como el estudiante afronta el conflicto y da solución al mismo, lo cual se relaciona con la tercera causa mencionada.

Por su parte, la psicorientadora manifiesta que las causas que originan las faltas son: falta de regulación emocional e intolerancia y falta de supervisión de los padres de familia. En este sentido, la primera causa refleja que la regulación de las emociones es fundamental para la prevención de las faltas, pues, el manejo de las emociones influye en la manera como el estudiante afronta el conflicto y da solución al mismo. La segunda es la intolerancia, ésta refleja bajos niveles de aceptación del otro en sus diferencias. Considera la psicorientadora que la poca supervisión de los padres de familia incide directamente en los orígenes de las faltas.

5. ¿En qué espacios de la Institución se presentan los conflictos o faltas a la convivencia escolar?

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

El resultado coincide con los resultados arrojados en los cuestionarios de estudiantes, padres de familia y docentes. El espacio del patio de recreo es el lugar donde más se presentan los conflictos y las faltas a la convivencia escolar. El patio es el lugar donde el estudiante se siente libre para relacionarse con sus pares, por tanto, es común que en medio de las interacciones surjan conflictos y en gran medida si no hay un acompañamiento de los docentes en estos espacios. De igual manera sucede en el aula, aunque este resultado se puede complementar con los arrojados en los demás instrumentos, en el que se afirma que los conflictos suceden con más frecuencia en el aula de clase en ausencia del profesor. De ahí la necesidad de aplicar estrategias para el manejo de conflictos en el aula de clases.

4.2.5. Análisis Matriz DOFA a Directivos

A partir de los resultados arrojados en la Matriz DOFA se puede concluir que en la I.E. Jesús Maestro FMSD existe un debido proceso para la resolución de conflictos, pero éste muchas veces no se tiene en cuenta, las faltas leves no son mediadas por el docente, sino enseguida por el Coordinador tal como lo manifiesta la rectora y lo reafirma la coordinadora al decir que las faltas que más recibe en su dependencia son las faltas leves. Lo anterior evidencia la necesidad de brindar herramientas de apoyo a los docentes tutores de aula para la mediación de los conflictos.

También se observa que la rectora reconoce la necesidad de realizar acciones pedagógicas de formación a los estudiantes en la capacidad de proponer soluciones a los conflictos que se presentan y no esperar a que sea el docente o directivo quien los solucione. Los estudiantes son poco resilientes para afrontar los conflictos. Es importante sensibilizar y capacitar a los docentes y directivos docentes, sobre la importancia de conocer y manejar procesos resilientes encaminados a mediar en el ámbito convivencial.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

El Manual de Convivencia se encuentra actualizado y fue socializado con toda la comunidad educativa. A su vez, se cuenta con el Comité de convivencia escolar compuesto por un representante de cada uno de los agentes que componen la comunidad educativa. Este comité cuenta con la asesoría para los componentes legales de un docente capacitado en este aspecto. El comité es operativo y maneja los conflictos de manera adecuada, aunque la Psicorientadora no alcanza a cubrir toda la población. Se cuenta con la intervención de entidades externas (Gobernación, Policía, ICBF) para el cumplimiento de los componentes de la RUTA: promoción, prevención, atención y seguimiento.

Se evidencia, según la matriz, que, algunos docentes propician espacios de diálogo entre los estudiantes para la resolución de conflictos, pero falta generar más espacios de escucha entre los mismos estudiantes y entre estudiantes y docentes. De igual manera, la rectora plantea la necesidad de realizar acciones pedagógicas en las que se formen a los estudiantes en la capacidad de resolver los conflictos ellos mismos, y la psicorientadora menciona los talleres de Formación Injemista para propiciar esos espacios de acompañamiento tutorial a los estudiantes. El espacio de Formación Injemista que ésta menciona, puede ser aprovechado para realizar talleres de formación en los estudiantes que tengan relación con las prácticas restaurativas informales: escucha, declaraciones afectivas, preguntas restaurativas, pequeñas reuniones restaurativas espontáneas, con el fin de fortalecer en los estudiantes la convivencia y la capacidad de resolución de conflictos.

En concordancia con las entrevistas al analizar las causas de los conflictos escolares y faltas a la convivencia se evidenció que el contexto social y familiar de los estudiantes afecta de manera significativa en la forma como los estudiantes se relacionan con los demás.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La Coordinadora hace mayor énfasis en el Manual de convivencia, quedándose en el aspecto punitivo o sancionatorio. De ahí la necesidad de contar con la metodología de las Prácticas Restaurativas, las cuales tienen como objetivo formar en el sentido comunitario (enfoque proactivo) y el buen manejo de los conflictos buscando la reparación del daño causado, así como restaurar y restablecer las relaciones interpersonales aún después del conflicto (enfoque reactivo).

Por otra parte, la Guía 49 brinda herramientas pedagógicas a los establecimientos educativos de todo el país y su comunidad educativa para facilitar el proceso de ajuste de los manuales de convivencia de manera participativa, la puesta en marcha de la ruta de promoción, prevención, atención y seguimiento para la convivencia escolar, la definición del papel que juegan las familias, el equipo docente y el grupo de estudiantes en estos procesos y finalmente, la preponderancia que tiene para el proyecto de vida de las y los estudiantes, la vivencia y el ejercicio de los DHSR. A continuación, se presenta la tipificación de las situaciones I, II y III y su protocolo de atención:

4.3. Análisis de hallazgos y discusión

A continuación, se exponen los hallazgos más significativos para la investigación que se adelanta en torno a los objetivos, identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico y caracterizar y evaluar la manera en que se resuelven los conflictos en la Institución Educativa, para lo cual se tuvo en cuenta una muestra representativa de la comunidad educativa comprendida entre estudiantes, padres de familia, docentes y directivos, se utilizaron tres instrumentos para la recolección de información, cuestionarios, entrevista

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

semiestructurada y una matriz DOFA, todo esto enmarcado dentro del objetivo de proponer una guía metodológica de prácticas restaurativas que puedan contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en la Institución Educativa así como otras Instituciones Educativas Oficiales del mismo perfil socioeconómico.

Los hallazgos que aportan al propósito de la presente investigación permiten dar sustento y garantizan que la investigación y el producto que se brindará a las instituciones educativas ofrecerá una alternativa para mitigar los conflictos escolares, aún más importante, brindar un recurso que pueda permitir entender el proceso convivencial de manera distinta a lo mero punitivo, es decir, ofrecerá la posibilidad que los niños sean los actores principales a la hora de dar solución a sus conflictos escolares, que desarrollen nuevas habilidades sociales, que aprendan a dialogar, que sean escuchado y escuchen a los demás, que lleguen a compromisos verdaderos que aporten a la paz y la convivencia que son elementos necesarios y esenciales para el diario vivir del ser humano, aún más, se quiere que la guía impacte varios frentes de la comunidad educativa además de los mismos estudiantes, como son los docentes y padres de familia.

A continuación, se darán a conocer los principales hallazgos y la descripción de éstos dentro del contexto de la institución educativa:

Se reconoce que los hombres son los que más cometen las faltas y los que más les cuesta la resolución de conflictos, el manejo de emociones en esta población no es la más acertada, especialmente les falta la tolerancia y el manejo de la fuerza física. En grado cuarto y quinto es donde más se presentan los conflictos con las características mencionadas. En esta edad, según la Teoría moral de Kohlberg, los niños se encuentran en el nivel preconvencional, en el cual se enfocan los problemas morales desde la perspectiva de los intereses concretos de los individuos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

implicados, es decir, de los estudiantes, y de las consecuencias concretas con que se enfrentaron los individuos al decidir sobre una acción particular. Las normas y las expectativas de la sociedad (en caso particular, de la institución) son algo externo al sujeto, y el punto de partida del juicio moral son las necesidades del yo (Barra, E. 1987). Es por lo anterior, que les cuesta seguir normas de convivencia y que en muchas ocasiones quieran sobresalir entre sus pares desde la fuerza física, el dominio y el poder que tengan en sus relaciones interpersonales.

Los estudiantes conocen el manual de convivencia y el debido proceso para la atención de las faltas, pero se reconoce que, a la hora de poner en práctica el respeto por las normas éste no se aplica, les cuesta cumplir las normas y los debidos procesos a la hora de la resolución de conflictos. No solo es necesario que los estudiantes conozcan los procesos y las normas, es necesario implementar mecanismos que permitan el empoderamiento de los procesos y recursos que permitan desarrollar y vivenciar esas competencias sociales necesarias para vivir en sociedad.

Se reconoce los espacios donde los estudiantes cometen la mayor cantidad de faltas, el patio donde los niños y las niñas comparten su tiempo de descanso o tiempo libre, así como el salón de clase cuando no está presente el docente, lo que permite pensar que es necesario crear en los estudiantes habilidades como el manejo y buen uso del tiempo libre, fortalecer el autocontrol y manejo de tiempo sin la presencia de la figura de control y autoridad. En estos espacios, los estudiantes, en cierta manera, se sienten más libres, y por ello, se convierten en lugares que sirven como ámbito de interacción social, de recreación, y de descanso. El patio, es un lugar de esparcimiento y de disfrute, pues implica salirse de la rutina de las clases y, de alguna u otra manera, sentirse liberados. Tanto el patio como el aula, sin presencia del profesor,

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

son lugares de interacción y socialización de los estudiantes, por lo tanto, es recurrente que en estos espacios se presenten el mayor número de faltas.

Teniendo en cuenta lo anterior, Likert, en su Teoría del Clima Organizacional, afirma que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos, si éstas son agradables se reducirían la intimidación y permitirían un cambio de orientación hacia los objetivos del grupo. Por lo general, las personas tienden a respetarse y estimarse mutuamente una vez que se conocen mejor; pero es muy probable que existan barreras que se opongan a unas relaciones sociales efectivas, representan un factor determinante en el establecimiento del clima organizacional de una determinada institución; pues éstas se refieren a la atmósfera social que se vive en ésta; ya que las características de los integrantes pueden influir en las relaciones entre los miembros lo que podría tener un gran impacto en el funcionamiento de la misma.

En este sentido, en la presente investigación se promueve el desarrollo de prácticas restaurativas como una metodología orientada a la construcción de comunidades educativas basadas en relaciones sociales sólidas y sanas que permiten la constitución de espacios seguros, en los que prevalece el diálogo, se fomenta la responsabilidad y se crean los mecanismos que posibilitan el desplazamiento de las capacidades y potencialidades tanto sociales como individuales empoderando a todos sus participantes.

Las prácticas restaurativas brindarán la posibilidad de trabajar bajo principios de libertad, así como el diálogo y la capacidad de afrontar con autonomía esos espacios diferentes al aula de clase o dentro de la misma sin presencia del docente, permitirá que los mismos estudiantes se regulen entre sí con respeto y fortalecerá los lazos de amistad y responsabilidad que son necesarios afianzar en todo momento del proceso de formación y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

etapa de la vida.

La guía metodológica de prácticas restaurativas que puedan contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos, reforzará los procesos de convivencia que se viven en la institución educativa, buscará permitir a los estudiantes con la ayuda de un mediador y otros actores de la comunidad educativa la resolución de las faltas brindando el recurso según el tipo de situación ya sea tipo uno, dos o tres, no se trata de un mero manual de funciones o guía procesual, es una auténtica guía metodológica vivencial y estructurada que mitigará la violencia escolar e invitará de manera libre al compromiso y a resarcir la falta cometida; los apodos, burlas y esperar al profesor fuera del salón son algunas de las faltas de tipo uno que arrojan los hallazgos y que generalmente desembocan en conflictos donde se vulnera la dignidad humana y se atropella a la otra persona sin pensar en las consecuencias de los actos, este tipo de faltas pueden ser abordadas a través de un círculo restaurativo o charla restaurativa.

En las faltas de tipo dos encontramos mal uso de las redes sociales, copia y agresión a un compañero o miembro de la comunidad, este tipo de falta tiene una connotación diferente a las de tipo uno, las implicaciones son mayores y los procesos de convivencia habituales ofrecen una serie de procesos punitivos o debido proceso, en muchas ocasiones terminan por ser sancionadas y castigadas por parte del ente encargado, no va más allá de ese proceso, la guía permitirá que el agresor se haga consciente de su falta y busque la manera de restaurar las relaciones a través de compromisos puntuales que ellos mismo proponen y buscar cumplir a través de una charla restaurativa o reunión restaurativa. La faltas tipo tres que arrojaron los hallazgos son atentar contra la integridad física y emocional de un compañero o miembro de la comunidad, éste tipo de faltas son con frecuencia atendidas directamente por la máxima

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

autoridad de la institución educativa, involucra otras figuras de autoridad local, policial y de atención del menor, sus implicaciones son de mayor gravedad, en muchas ocasiones éste tipo de faltas son tratadas de manera más punitivas que las dos anteriores y pueden terminar con la cancelación del contrato educativo del menor.

La guía busca que este tipo de faltas sean tratadas desde las reuniones restaurativas formales con la intervención de un facilitador y con participación de miembros de la comunidad educativa y autoridades competentes del país o estado, dará nuevas posibilidades de abordar el conflicto y buscar posibles soluciones que mitiguen los efectos del conflicto. Schmitz (2018), afirma que cualquiera de este tipo de faltas perjudica de una manera u otra y de un grado u otro el clima, la convivencia escolar y comunitaria, afectando física, material y emocionalmente a todos sus actores: estudiantes, docentes, tutores, educadores, jóvenes, y las familias de manera general.

Un hallazgo que resulta significativo para la investigación es lo que tiene que ver con la capacitación o formación a docentes, en muchas ocasiones se evidencia que los docentes carecen de herramientas que les permita o les brinde referentes a la hora de abordar un conflicto, entenderlo y ser un buen protagonista como mediador, víctima o agresor, lo que lleva a que deleguen o remitan los casos de convivencia a terceros, como la coordinación de convivencia o el director de curso, la guía metodológica necesita ser entendida y empoderada por parte de quienes van a ser los mediadores en las prácticas restaurativas, lo que necesariamente conlleva un proceso de formación en lo que tiene que ver con la justicia restaurativa y las prácticas restaurativas. El éxito de la guía dependerá del papel del mediador.

En referencia a esta necesidad, Fisher (1993) destaca los elementos que se deben tener en cuenta en una situación de conflicto: los intereses, las opciones de las que dispone el individuo

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

para satisfacerlos, la legitimidad de que se produzca el conflicto, la relación entre las partes involucradas y el tipo de comunicación entre ellas, así como los compromisos y las alternativas que acuerden para llegar a la solución negociada. Para la resolución de Conflictos R. Fisher y W. Ury (1981) plantean el modelo de la negociación. La negociación permite alcanzar acuerdos inteligentes con gran eficiencia y sin remordimientos, muy necesaria para la resolución de conflictos. Este proceso de negociación se desarrolla en tres etapas: Análisis de la situación, generación de ideas y discusión.

Según Schmitz (2018), facilitador de las prácticas restaurativas, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos son procesos solucionadores de conflictos interpersonales o grupales que se aplican ya sea por sí mismos o por medio de terceros, ejecutados fuera del sistema judicial o de disciplina escolar. Los mecanismos alternativos son: La negociación, el arbitraje, la conciliación, la mediación y la reunión restaurativa (restorative conferencing). Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos tienden a enfocarse hacia “un mismo objetivo general”, es decir, a la resolución del conflicto con la participación activa de sus protagonistas, sin embargo, los procesos para alcanzarlo y los resultados derivados de ellos son significativamente diferentes entre un mecanismo alternativo y otro.

Schmitz (2018) agrega, además, que, para responder a estos actos de violencia, muchas veces los directores de las escuelas tienen como única respuesta la sanción para los estudiantes transgresores, que va desde una reprimenda hasta la suspensión de la escuela durante un tiempo determinado, inclusive la expulsión definitiva de los estudiantes responsables de un hecho violento de la unidad educativa. Estas medidas que se aplican no resuelven en profundidad, ni a mediano ni a largo plazo, los problemas de violencia, por el contrario, alientan su crecimiento e impacto negativo tanto a nivel individual, interpersonal y colectivo (comunidad escolar).

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

El autor pone especial énfasis en diferenciar con claridad la esencia de las prácticas restaurativas en la resolución de los conflictos, frente a los enfoques tradicionales y conservadores basados en la aplicación del castigo en diversos espacios sociales, en los que se trabaja con niños, niñas y adolescentes. La experiencia que evidencia que el castigo no produce cambios en el comportamiento social de los estudiantes. Cuando las medidas disciplinarias basadas en el castigo tienden a agotarse porque no se alcanzan los resultados esperados, se tiende a aplicar medidas más severas, cuyo efecto inmediato se refleja en el ambiente con una mayor violencia y un clima institucional adverso a la convivencia, el desarrollo social y el aprendizaje.

Las prácticas restaurativas brindan un enfoque y herramientas para gestionar de forma dialogada y participativa los conflictos y problemas de comportamiento ya que promueve procesos inclusivos y colaborativos de responsabilización, reparación del daño, el restablecimiento de las relaciones y, sobre todo, el protagonismo de las personas involucradas y su comunidad.

La necesidad de brindar formación a las familias es otro hallazgo que es significativo, pues en muchas ocasiones lo que experimentan y viven los estudiantes en casa no les brindan herramientas necesarias para que solucionen sus conflictos y lleguen a acuerdos necesarios para la convivencia. El barrio en el que viven los estudiantes de la I.E. Jesús Maestro tiene presencia de pandillas juveniles, esto se evidencia en los resultados que arrojó el DOFA realizado a los directivos.

Se suma la violencia dentro de los hogares, la cual incide en la manera de relacionarse los estudiantes con sus pares y superiores. Chaux (2012) afirma que toda exposición a violencia tiene efectos graves en el desarrollo social de los niños. Uno de estos efectos negativos es el desarrollo de comportamientos agresivos. Lo anterior lo argumenta el autor al

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

referirse a la teoría del aprendizaje social de Bandura (1973), el cual, con su serie de experimentos, demostró que niños de tres a cinco años que observan a adultos actuar agresivamente imitan estos comportamientos. En un contexto familiar o comunitario con violencia excesiva, los niños tienen muchas oportunidades de observar comportamientos violentos y de imitarlos. Por lo tanto, si no se hace una intervención oportuna, quienes son más agresivos en la niñez tienen una mayor probabilidad de ser los más agresivos en la edad adulta.

A partir de lo anterior, Chaux (2012) menciona el ciclo de la violencia, es decir, que quienes sufren maltrato físico en el contexto familiar, tienen una mayor probabilidad de maltratar a sus hijos de manera similar a como fueron maltratados, por lo que la violencia se transmite de generación en generación, y ésta, además, puede aumentar el riesgo de involucrarse en otros tipos de violencia, el autor menciona por ejemplo la delincuencia y violencia en la adultez. De ahí la necesidad de involucrar a las familias en el desarrollo de las prácticas restaurativas, para fortalecer un ambiente de confianza y ternura en el hogar, tal como lo recomienda la Guía 49 en las sugerencias que hace a las familias.

La guía permitirá que las familias obtengan una orientación para convertirse en modelo de mediación y justicia restaurativa doméstica, es necesario capacitar a padres de familia y que éstos se conviertan en multiplicadores de la experiencia en sus hogares y demás contextos donde se desenvuelven.

5. Propuesta

En el marco del proyecto de investigación de la Maestría en Educación de la Corporación Universitaria De La Costa-CUC, que titula “Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” se presenta la propuesta de guía como resultado del proceso que permite aplicar el espectro de prácticas dentro del Colegio y en otras Instituciones Educativas públicas y privadas que quieran acoger la propuesta.

La Guía ofrece a las Instituciones Educativas y en general a todas las personas, pues es evidente que donde hay seres humanos es susceptible que existan conflictos, una herramienta para que, a partir de las Prácticas Restaurativas se encuentre la posibilidad de hacer un proceso de mediación y resolución de conflictos, así como una restauración del daño cometido según el tipo de falta que se haya cometido ya sean Situación Tipo I, Situación Tipo II o Situación Tipo III como lo establece la Ley 1620 de 2013.

Esta iniciativa aportará al colegio Jesús Maestro de Soledad Atlántico la posibilidad y oportunidad de utilizar el enfoque restaurativo para la resolución pacífica de conflictos y la prevención de toda forma de violencia. Al mismo tiempo, se ratifica la certeza de que toda solución, toda respuesta a situaciones de conflicto o incluso violencia, debe construirse a partir

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

del protagonismo de los miembros de una comunidad, en este caso la Comunidad Educativa, a otras del territorio Nacional y que así se promueva una cultura de paz, de inclusión y relaciones fraternas entre los protagonistas del mundo educativo.

La guía consta de cinco capítulos, cada uno de ellos en coherencia con el objetivo que pretende: mejorar la convivencia escolar a partir de las Prácticas Restaurativas. Cada capítulo está organizado de la siguiente manera:

El primer capítulo denominado: “Normativa de la Convivencia Escolar en Colombia” surge del análisis profundo que se realizó de la Ley 1620 de 2013, con su decreto reglamentario y la Guía 49 del Ministerio de Educación Nacional. Se hace énfasis, en primer lugar, de la construcción y formación de la ciudadanía a partir de las competencias establecidas en los Estándares de Competencias Ciudadanas. En segundo lugar, se presentan los conceptos claves relacionados con la convivencia escolar. Se expone la Ruta de Atención Escolar establecida en la Ley 1620 con sus componentes: Promoción, prevención, atención y seguimiento, teniendo en cuenta los tipos de situaciones que afectan el clima escolar.

El capítulo segundo de esta guía, denominado “Prácticas en convivencia escolar” se exponen cuáles son las buenas y malas prácticas. Este capítulo surge del análisis que se llevó a cabo en la presente investigación en cuanto a la convivencia escolar y a los procesos de resolución de conflictos de la Institución Educativa Jesús Maestro FMSD del municipio de Soledad, a partir de los resultados obtenidos en los instrumentos que se aplicaron a padres de familias, estudiantes, docentes y directivas.

En el capítulo tres, sobre las Prácticas Restaurativas, a partir del análisis que se realizó sobre la literatura de Prácticas Restaurativas y literatura pedagógica, se presentaron de manera más detallada las características fundamentales de esta metodología y se ahondó en el Espectro

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

de Prácticas Restaurativas. Todo lo anterior fue necesario para construir el cuarto capítulo: “Ruta de Atención Escolar para la Convivencia desde las Prácticas Restaurativas”. Se ofreció en la Guía diseñada el protocolo de atención basado en los aspectos centrales de la Ley 1620 en cuanto a la Ruta de Atención integral para la convivencia escolar, en sus componentes y en los tipos de situaciones ya sea Situación Tipo I, Situación Tipo II, Situación Tipo III, y en el aporte del Espectro de las Prácticas Restaurativas, el cual busca promover espacios libres de violencia donde prime el diálogo y la restauración.

Se constató que las Prácticas Restaurativas complementan el componente legal de la convivencia escolar ya que, con ellas se fomenta la promoción de un comportamiento sano, se busca la prevención, la atención y el seguimiento por medio del acompañamiento que se puede hacer a los estudiantes.

En el quinto y último capítulo se invita a la comunidad educativa a ser también una comunidad restaurativa. Este capítulo denominado “Comunidad educativa y restaurativa” tiene como objetivo presentar cuáles son los aportes de los estudiantes, familias, docentes, orientadores y directivos en el proceso de construcción de la convivencia escolar desde las prácticas restaurativas. Además, se presentan cuáles son los beneficios de aplicarlas para la comunidad educativa.

La Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas cierra haciendo sus conclusiones y recomendaciones para las instituciones educativas del país.

A continuación, se presenta el contenido de la Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Presentación de la Guía Metodológica

En el marco del proyecto de investigación de la Maestría en Educación de la Corporación Universitaria De La Costa-CUC, que titula “Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos” se presenta la propuesta de guía como resultado del proceso que permite aplicar el espectro de prácticas dentro del Colegio y en otras Instituciones Educativas públicas y privadas que quieran acoger la propuesta.

Las Instituciones Educativas de Colombia necesitan mecanismos y herramientas que complementen los intentos que hace del Ministerio de Educación Nacional para promover y mejorar la convivencia escolar, para que de esta manera se prevengan los conflictos, se dé atención oportuna a los menores de edad donde se garantice el debido proceso, la restauración, la medición y los derechos que ellos poseen. La Guía de Prácticas Restaurativas que se presenta es una herramienta fundamental a la hora de ayudar a los niños en la resolución de sus conflictos, permitiendo que se conviertan en protagonistas en los distintos procesos de la convivencia escolar.

No se puede negar que existen los conflictos en las Instituciones Educativas del país, los esfuerzos que hace el Estado colombiano como la ley 1620 de 2013 permite que se garanticen todos los derechos de los menores de edad, el Decreto 1965 de 2013, que brinda recomendaciones prácticas, respuestas a preguntas frecuentes e ideas para apoyar el proceso de mejoramiento de la convivencia escolar, demuestran que la violencia escolar es un factor que se le debe prestar atención en el ambiente escolar. Cuando los niños logran hacer un buen proceso de sus conflictos se fortalecen las competencias ciudadanas las cuales son objeto de interés por parte del Ministerio de Educación; encontramos niños más seguros de sí mismo, con una autoestima alta, fortalecidos en sus procesos socioemocionales, con intereses de construir una sociedad y un mundo mejor, se

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

evidencian mejores relaciones familiares y de las familias con la Institución educativa, se encuentran niños felices y de esta manera se aporta a la calidad educativa del país.

La Guía ofrece a las Instituciones Educativas y en general a todas las personas, pues es evidente que donde hay seres humanos es susceptible que existan conflictos, una herramienta para que, a partir de las Prácticas Restaurativas se encuentre la posibilidad de hacer un proceso de mediación y resolución de conflictos, así como una restauración del daño cometido según el tipo de falta que se haya cometido ya sean Situación Tipo I, Situación Tipo II o Situación Tipo III como lo establece la Ley 1620 de 2013.

Esta iniciativa aportará al Colegio Jesús Maestro de Soledad Atlántico la posibilidad y oportunidad de utilizar el enfoque restaurativo para la resolución pacífica de conflictos y la prevención de toda forma de violencia. Al mismo tiempo, se ratifica la certeza de que toda solución, toda respuesta a situaciones de conflicto o incluso violencia, debe construirse a partir del protagonismo de los miembros de una comunidad, en este caso la Comunidad Educativa, a otras del territorio Nacional y que así se promueva una cultura de paz, de inclusión y relaciones fraternas entre los protagonistas del mundo educativo.

5.1. Capítulo 1 Normativa de la Convivencia Escolar en Colombia

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.1.1. Marco Legal para la Convivencia Escolar

En Colombia, a partir del 2013, la convivencia escolar, los derechos humanos y la formación ciudadana cuentan con la ley por la cual se crea el 'Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar', al ser sancionada por el presidente de la República, Juan Manuel Santos. Esta Ley crea una ruta de atención en casos de violencia y un sistema nacional único de información para reportar estos casos de violencia y de embarazo en adolescentes.

La Ley 1620 de 2013 tiene como objetivo principal contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural, en concordancia con el mandato constitucional y la Ley General de Educación -Ley 115 de 1994- mediante la creación del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, que promueva y fortalezca la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, de los niveles educativos de preescolar, básica y media y prevenga y mitigue la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia.

A partir de la Ley 1620, el Ministerio de Educación Nacional ofrece a los establecimientos educativos del país la Guía 49, la cual es un conjunto de materiales que generan posibilidades de orientación en el proceso de comprensión y apropiación de elementos relevantes para potenciar la convivencia escolar. En esta Guía 49, estudiantes, familias, docentes, y docentes con funciones de orientación, así como las y los directivos docentes encontrarán ideas, recomendaciones y ejemplos que pueden servir de inspiración para convertir la escuela en el lugar que sueñan.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La Guía 49 busca brindar herramientas pedagógicas a EE oficiales y no oficiales, y a la comunidad educativa en general, para la apropiación e implementación de la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013. Es decir, brinda recomendaciones prácticas, respuestas a preguntas frecuentes e ideas para apoyar el proceso de mejoramiento de la convivencia escolar.

A continuación, a manera de resumen presentamos los aspectos más relevantes de la Ley 1620 apoyados de la Guía 49, la cual servirá de base para la implementación de las Prácticas Restaurativas. La implementación de estas Prácticas ayudará a dar una mayor y mejor operatividad de la Ruta para la Atención de las situaciones de conflicto que se presentan en los establecimientos educativos del país.

5.1.2. Formación de la ciudadanía

Antes de introducirnos en los aspectos más relevantes de la Ley 1620 y la Guía 49, es necesario hablar de competencias ciudadanas, entendidas como el conjunto de conocimientos, habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que las ciudadanas y ciudadanos actúen de manera constructiva en la sociedad democrática (MEN, 2003). El Ministerio de Educación Nacional diseñó un conjunto de grupos y tipos de competencias que permiten entender la complejidad de procesos que se articulan en la formación para el ejercicio de la ciudadanía, los cuales son la base para la construcción de los Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas (MEN, 2003).

Ante lo anterior, la Ley 1620 de 2013 tiene mucha relación con la formación para el ejercicio de la ciudadanía. Es necesario lograr que quienes conforman la comunidad educativa sean sujetos activos de derechos; por lo que deben desarrollar las competencias necesarias para convivir pacíficamente, participar en la toma de decisiones y valorar a las otras personas desde la diferencia.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

La mejora del clima escolar favorece la formación para la ciudadanía. De esta manera, la Ley 1620 y su decreto reglamentario 1965 de 2013 aportan en gran medida, no solo a la calidad educativa sino también a la formación de la ciudadanía, contribuye al fortalecimiento de la convivencia escolar y al ejercicio de los derechos democráticos.

Vivir en sociedad representa diversos retos (Chaux, 2004). Por un lado, está el reto de convivir pacífica y constructivamente con otros que frecuentemente tienen intereses que riñen con los nuestros. En segundo lugar, está el reto de construir colectivamente acuerdos y consensos sobre normas y decisiones que nos rigen a todos y que deben favorecer el bien común. Y, en tercer lugar, el ejercicio de la ciudadanía implica el reto de construir sociedad a partir de la diferencia, es decir, del hecho de que a pesar de que compartimos la misma naturaleza humana, somos diferentes en muchas maneras. Estos tres retos corresponden a los siguientes ámbitos de la ciudadanía en los cuales se concentran las competencias ciudadanas:

- ❖ Convivencia y paz: Convivir pacífica y constructivamente con personas que frecuentemente tienen intereses que riñen con los propios. La convivencia y la paz se basan en la consideración de los demás y, especialmente, en la consideración de cada persona como ser humano.
- ❖ Participación y responsabilidad democrática: Construir colectivamente acuerdos y consensos sobre normas y decisiones que rigen a todas las personas y que deben favorecer el bien común. se orientan hacia la toma de decisiones en diversos contextos, teniendo en cuenta que dichas decisiones deben respetar, tanto los derechos fundamentales de los individuos, como los acuerdos, las normas, las leyes y la Constitución que rigen la vida en comunidad.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- ❖ Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias: Construir sociedad a partir de la diferencia, es decir, del hecho de que, a pesar de compartir la misma naturaleza humana, las personas son diferentes de muchas maneras. Partir del reconocimiento y el disfrute de la enorme diversidad humana y de los derechos de los demás.

Las competencias ciudadanas se pueden diferenciar en distintos tipos: los conocimientos, las competencias básicas cognitivas, las emocionales, las comunicativas y las competencias integradoras. A continuación, se describen cada uno de estos tipos de competencias (Ver figura 28).

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

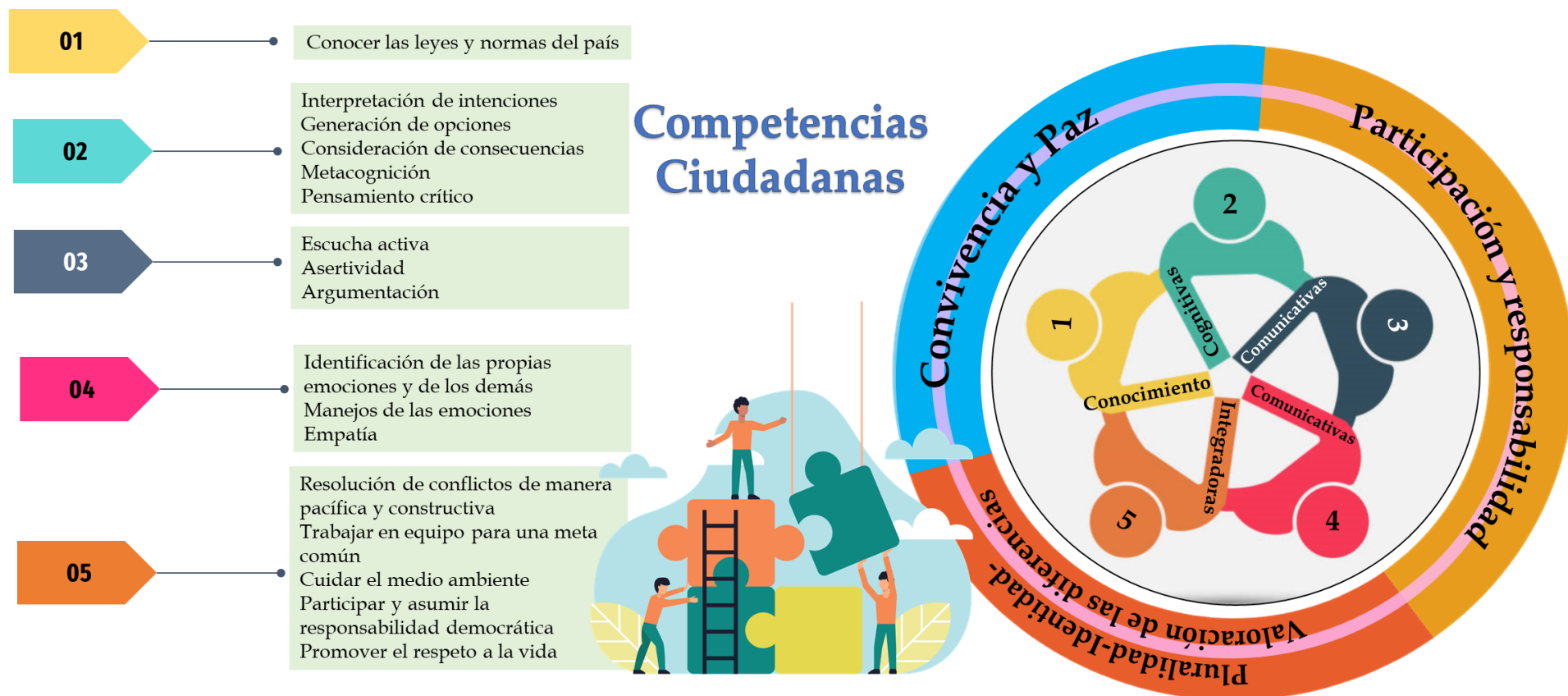


Figura 28. Competencias Ciudadanas

Fuente La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de https://es.pngtree.com/freepng/people-make-puzzles-concept-team-work-illustration-vektor_5356575.html

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.1.3. Conceptos claves

5.1.3.1.Convivencia escolar

La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral (Guía 49 para la convivencia escolar Ley 1620, 2013). La convivencia escolar resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable y deseable a pesar de la diversidad de orígenes (Mockus, 2002). Así mismo, esta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa (Mockus, 2003).

5.1.3.2.Manual de convivencia

Según la Guía 49 del MEN, el manual de convivencia es parte fundamental del Proyecto Educativo Institucional (PEI) en el cual se deben definir los derechos y obligaciones de todas las personas de la comunidad educativa en aras de convivir de manera pacífica y armónica. Para Chaux (2013), el manual de convivencia es una herramienta en la que se consignan los acuerdos de la comunidad educativa para facilitar y garantizar la armonía en la vida diaria de los establecimientos educativos. Los objetivos del manual de convivencia son:

- ❖ Promover, garantizar y defender los derechos humanos y los derechos sexuales y reproductivos.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- ❖ Establecer normas para las funciones, deberes, comportamientos y actitudes pactados por la comunidad educativa.
- ❖ Fortalecer procesos en torno a las medidas pedagógicas y alternativas de solución para las situaciones que afectan la convivencia escolar.

5.1.3.3. Comité escolar de convivencia:

Es un órgano consultor del consejo directivo y del rector, encargado de asesorar a estas instancias en la resolución de situaciones relacionadas con la convivencia. Conformado por representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa. Una de las funciones del Comité escolar de convivencia es liderar los procesos para la actualización del manual de convivencia. Las acciones del comité se deben caracterizar por el diálogo y el trabajo en equipo.

5.1.3.4. Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar

Según el artículo 29 de la Ley 1620, la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar define los procesos y los protocolos que deberán seguir las entidades e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, en todos los casos en que se vea afectada la convivencia escolar y los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes de las instituciones educativas, articulando una oferta de servicio ágil, integral y complementario.

La Ruta es una herramienta que apoya al sector educativo en el fortalecimiento de la convivencia de los establecimientos educativos. Con la implementación de la Ruta se posibilitará los siguientes resultados:

1. Formación de sujetos activos de derechos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2. Reconocimiento e inclusión genuina de la comunidad educativa
3. Transformación
4. Mejoramiento del clima escolar

5.1.4. Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar

La ruta posee cuatro componentes: de promoción, de prevención, de atención y de seguimiento. Cada uno de estos componentes tiene una serie de objetivos orientados a fortalecer los procesos de formación para el ejercicio de la ciudadanía, los cuales se cumplen en el ámbito escolar cuando se diseñan, desarrollan y evalúan el conjunto de acciones que fueron planteadas en el Decreto 1965 de 2013 (Ver figura 29).

El comité escolar de convivencia en el componente de promoción define los criterios de convivencia que deben seguir los miembros de la comunidad educativa en los diferentes espacios del establecimiento educativo y los mecanismos e instancias de participación del mismo, para lo cual se han hecho alianzas con otros actores e instituciones de acuerdo con sus responsabilidades, por ejemplo, el ICBF, la policía de infancia y adolescencia, clínicas, etc.

En el componente de prevención el comité realiza un proceso continuo de formación para el desarrollo integral del niño, niña y adolescente, con el propósito de disminuir en su comportamiento el impacto de las condiciones del contexto económico, social, cultural y familiar.

En el componente de atención, el comité desarrolla estrategias que permiten asistir al niño, niña, adolescente, al padre, madre de familia o al acudiente, o al educador de manera inmediata, pertinente, ética e integral, cuando se presente un caso de violencia o acoso escolar o de comportamiento agresivo que vulnere los derechos humanos, sexuales y reproductivos, de acuerdo con el protocolo y en el marco de las competencias y responsabilidades de las instituciones y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

entidades que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Es el momento en el que se activa la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, frente a situaciones específicas de conflicto, de acoso escolar, conductas de alto riesgo de violencia escolar o de vulneración de derechos sexuales y reproductivos que no pueden ser resueltos por este comité de acuerdo con lo establecido en el manual de convivencia, porque trascienden del ámbito escolar, y revisten las características de la comisión de una conducta punible, razón por la cual deben ser atendidos por otras instancias o autoridades que hacen parte de la estructura del Sistema y de la Ruta como lo son el ICBF, la Comisaría de Familia, la Personería Municipal o Distrital y la Policía de Infancia y Adolescencia, según corresponda.

El componente de seguimiento se centra en el reporte oportuno de la información al Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar, del estado de cada uno de los casos de atención reportados.

Componentes de la Ruta de Atención para la Convivencia Escolar

COMPONENTES	PROMOCIÓN	PREVENCIÓN	ATENCIÓN	SEGUIMIENTO
	Formulación de políticas institucionales	Comunicación y manejo de la información	Reconocimiento de situaciones	Verificación
	Desarrollo de iniciativas y proyectos	Identificación de factores de riesgo y protección	Identificación de situaciones	Monitoreo
	Ajustar el manual de convivencia	Construcción de estrategias pedagógicas	Activación de protocolos	Retroalimentación
	Formación a la comunidad en DDHH y DHSR	Apoyo de otras instituciones y organismos	Asistir a las personas de la comunidad educativas frente a situaciones de conflicto	Registro y seguimiento de las situaciones tipo II y III



Figura 29. Componentes de la Ruta de Atención Escolar

Fuente: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de <https://slidesgo.com/es/infografias#rs=menu>

5.1.5. Clasificación de las situaciones que afectan la convivencia

Para facilitar la atención y tener claridad en las acciones que se deben realizar para manejar las situaciones, la Ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario plantean tres tipos de situaciones. Esta clasificación debe guiar la construcción de protocolos de atención para facilitar el actuar de la escuela. Estas situaciones son:

Tabla 7.

Clasificación de las situaciones

Clasificación de las situaciones			
	Tipo I	Tipo II	Tipo III
Concepto	Conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, no generan daños al cuerpo	Agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso que no presenten las características de la comisión de un delito. Que sean repetitivas o sistemáticas. Que causen daño al	Agresión escolar que revista características de delito contra la libertad, integridad y formación sexual.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

	o a la salud física y mental.	cuerpo, salud física o mental. No generan incapacidad alguna para los involucrados.	
Ejemplos	Insultos, golpes, agresiones verbales con contenido sexual.	Actitudes sexistas, acoso por homofobia, contact físico intencional no consentido.	Homicidio, acceso carnal violento o actos sexuales violentos, secuestro, extorsión, porte ilegal de armas, tortura, prostitución, explotación laboral, sexual
Atención	Deben ser atendidas de manera inmediata para evitar que escalen. La comunidad educativa es quien debe apoyar la atención.	Deben ser atendidas de manera inmediata para evitar que escalen. Comunidad educativa y en algunos casos de otras entidades.	Atención brindada por Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, sector salud, etc.
Protocolo	No requieren protocolos para su atención. Pero es necesario: Reconocer la situación Identificar tipo de falta Mediación entre las partes Diálogo Trabajo colaborativo, pactos, etc. Seguimiento	Brindar atención inmediata Remitir a las autoridades administrativas Adoptar medidas de protección Informar de manera inmediata a las familias Generar espacios para que se exponga lo acontecido frente a las familias Determinar acciones restaurativas Comité de convivencia analiza y sigue el caso	Atención inmediata a la salud física y mental. Se remite al prestador de salud. Se reporta a la Policía Activación de protocolos de otras entidades. No se debe adelantar ningún proceso de levantamiento de testigos o pruebas.

Fuente: Propia del autor

A continuación, presentamos algunos ejemplos de cada una de las situaciones (tomados de la Guía 49 del MEN)

Ejemplos de situación tipo I:

- ❖ Juan Esteban y Camilo se pelean a la hora del descanso porque ninguno quiso aceptar que había perdido el juego de microfútbol. Se dicen groserías y alcanzan a empujarse. Esto nunca se había presentado entre ellos dos, ya que son muy amigos.
- ❖ En las olimpiadas de matemáticas, el grupo de Alejandro pierde por la respuesta incorrecta de Ana María en el último ejercicio. Alejandro la culpa, argumentando que no estudió juiciosamente por estar maquillándose y hablando con sus amigas. Se genera una discusión entre los dos.

Ejemplos de situación tipo II:

- ❖ Vanessa decide publicar en las redes sociales una fotografía de Mónica y Cristian dándose un beso. La pareja quería mantener su relación en secreto y reclama a Vanessa. Ella se disculpa, pero no elimina la fotografía, por el contrario, decide publicar todos los días alguna foto o información de la pareja.
- ❖ Luna, que se encuentra en preescolar, llega a su casa a mostrarle a su mamá que Giovanni la muerde o pellizca todos los días. Además, suele quitarle sus onces y sus colores.
- ❖ El grupo de porristas decide que no se quieren volver a cambiar en el salón de juegos, ya que, al estar al lado de los baños de hombres, sus compañeros suelen observarlas cuando se están cambiando.
- ❖ Durante un partido de fútbol entre los grados décimo y once el árbitro pita un penalti a favor del equipo de grado once. Los jugadores del otro equipo no están de acuerdo y se inicia una riña con insultos que termina en una pelea con agresiones físicas. Dos estudiantes deben ser remitidos al centro de salud porque presentan sangrado en la nariz. Los estudiantes reciben atención médica, pero el doctor no dictamina incapacidad médica.

Ejemplos de situación tipo III:

- ❖ Cuatro estudiantes de grado once se acercaron a un grupo de estudiantes de grado décimo. Los pusieron contra la pared amenazándolos con herirlos si no les entregaban sus pertenencias. Uno de ellos tenía una navaja. Un estudiante de otro curso corre a informar a un docente sobre la situación que está ocurriendo.
- ❖ Una estudiante de grado noveno pone en conocimiento de su directora de curso que tres estudiantes de grado once la encerraron en el baño, tocaron sus senos a la fuerza y la despojaron de su ropa interior.

Sugerencia:

- Para más información sobre las características y protocolos de atención ante cada una de las situaciones anteriores puede consultar la Guía 49 “Guías pedagógicas para la convivencia escolar” del Ministerio de Educación Nacional. Esta Guía la puede descargar en el siguiente enlace:

<http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>

5.2. Capítulo 2 Prácticas en Convivencia Escolar**5.2.1. Buenas y malas prácticas en convivencia escolar**

Se ofrece a continuación la descripción de una serie de buenas y malas prácticas en el campo de la experiencia de convivencia que permitirá fortalecer la experiencia de la guía de prácticas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

restaurativas y que fortalece la necesidad de contar con esta herramienta para mejorar la convivencia escolar a través de la Justicia restaurativa y su modelo de resolución de conflictos.

Dentro de las buenas prácticas encontramos:

- ❖ Existe un Manual de Convivencia que recoge los principios rectores de la convivencia, los valores y filosofía institucional, así como el compendio de normas, faltas y debidos procesos. Es una herramienta vital para el proceso de convivencia.
- ❖ Se cuenta con otra buena práctica, existe el Comité de Convivencia que permite la oportuna atención a los casos y ayuda a la implementación de estrategias de prevención y atención ante los casos de conflictos y faltas al manual de convivencia.
- ❖ Otra posibilidad que permite las buenas prácticas esta referido a que existen directivos comprometidos con dar soluciones efectivas y oportunas a los casos que se presentan, como también tener la asesoría de unas personas que conoce de normatividad.
- ❖ En la mayoría de las Instituciones Educativas prima el respeto, la sana convivencia y la armonía, gracias a la filosofía institucional, basada en el humanismo.
- ❖ Se lleva registro de las faltas en el Observador del estudiante.
- ❖ Se socializa a la Comunidad Educativa el debido proceso.
- ❖ Los encuentros con Padres y el trabajo de seguimiento por parte de la psicorientadora permiten que las buenas prácticas redunden en una sana convivencia.
- ❖ Se cuenta con docentes orientadores que registran los procesos disciplinarios y realizan los debidos procesos.
- ❖ Se cuenta con equipos de docentes abiertos al diálogo y a la escucha para facilitar la resolución de conflictos.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Se describen a continuación algunas malas prácticas que permiten plantear desde la guía la manera más acertada de abordar la resolución de conflictos y se convierten en una posibilidad de mejora que las instituciones educativas deben aprovechar para brindar espacios de diálogo y mediación.

- ❖ Se evidencia que no se lleva el registro inmediato de la falta en el observador del estudiante, lo que genera que no se dé el debido proceso y de esta manera se invalidan los procesos disciplinarios que tengan lugar.
- ❖ Algunas veces los casos son llevados primero a la coordinación, o a la rectoría y el director de grupo no se entera de lo que ha sucedido, no todas las faltas deben llegar a la coordinación de convivencia de inmediato. Las situaciones tipo I pueden ser atendidas por el docente o director de grupo.
- ❖ En otras ocasiones algunos docentes no llevan a cabo los procesos y los debidos llamados de atención frente a las faltas de los estudiantes lo que genera que se conviertan en acciones permisivas, algunos docentes no quieren resolver conflictos de faltas leves, se atiende a faltas graves o muy graves.
- ❖ Se carece del diálogo pertinente y oportuno entre docentes y estudiantes y entre estudiantes y estudiantes.
- ❖ Falta profundizar en los procesos de escucha entre los protagonistas de los conflictos pues se carece de docentes que cuenten con la experiencia y la capacitación para la resolución de conflictos, se cuenta con un solo docente orientador para toda la Institución Educativa.

5.3. Capítulo 3 Prácticas Restaurativas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.3.1. ¿Qué son las Prácticas Restaurativas?

Para definir las Prácticas Restaurativas es necesario definir primero el concepto de

5.3.1.1. Justicia restaurativa

Mccold. P., Wachtel. T. (2003) definen la justicia restaurativa como una nueva manera de considerar a la justicia penal la cual se concentra en reparar el daño causado a las personas y a las relaciones más que en castigar a los delincuentes. La justicia restaurativa surgió en la década de los años 70 como una forma de mediación entre víctimas y delincuentes y en la década de los años 90 amplió su alcance para incluir también a las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los delincuentes en procedimientos de colaboración denominados “reuniones de restauración” y “círculos.” Este nuevo enfoque en el proceso de subsanación para las personas afectadas por un delito y la obtención de control personal asociado parece tener un gran potencial para optimizar la cohesión social en las sociedades cada vez más indiferentes. La justicia restaurativa es un proceso de colaboración que involucra a las “partes interesadas primarias,” es decir, a las personas afectadas de forma más directa por un delito, en la determinación de la mejor manera de reparar el daño causado por el delito.

La justicia Restaurativa surgió como una forma de tratar los delitos considerados de menor gravedad (valoración que muchas veces es errónea), tales como los robos y otros delitos contra la propiedad (Zehr, 2007). Sin embargo, hoy en día algunas comunidades cuentan con alternativas restauradoras para tratar las formas graves de violencia criminal: muertes provocadas por conducir bajo la influencia del alcohol, asaltos, violaciones e incluso homicidios. Aunque el término Justicia Restaurativa abarca una diversidad de programas y prácticas, en esencia consiste en una serie de

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

principios, una filosofía, un conjunto alternativo de preguntas guía, el último término, la Justicia Restaurativa proporciona un esquema de pensamiento, para abordar el delito.

La justicia restaurativa tiene un enfoque de prevención del delito y de actividades de justicia que explícitamente incluyen en sus procesos a la comunidad, planteándose como objetivo el aumento de la calidad de la vida en la misma. Promueve la participación de todas las partes en conflicto, así como también una reintegración efectiva de las personas, pese a sus errores, en su comunidad (Schmitz, 2018). El proceso de justicia restaurativa confronta al infractor, animándole a tomar conciencia y responsabilizarse por sus acciones y por los daños causados a otros. Lo impulsa a comprender las causas y consecuencias de su comportamiento sobre otras personas, la comunidad y él mismo; lo acompaña en la transformación de su conducta, así como en la reintegración en su comunidad. Costello; Watchel; y Watchel (2010) afirman que, aunque el término de justicia restaurativa nace ligado al sistema penal se puede utilizar en otros campos, entre ellos el escolar, de ahí el término de prácticas restaurativas.

5.3.1.2.Prácticas Restaurativas

Según el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (sus siglas en inglés IIRP), las prácticas restaurativas son una ciencia social que estudia cómo generar capital social y alcanzar una disciplina social a través de un aprendizaje y toma de decisiones participativos. El uso de las prácticas restaurativas ayuda a: reducir el crimen, la violencia y el hostigamiento escolar (bullying), mejorar la conducta humana, fortalecer a la sociedad civil, proporcionar un liderazgo efectivo, restaurar relaciones, reparar el daño.

Para Costello; Watchel; y Watchel (2010), las prácticas restaurativas son procesos informales y formales que promueven el diálogo y la libre expresión de la emoción entre personas con vínculo previo o desconocidas entre sí. Las prácticas restaurativas en su conjunto pueden

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

anticiparse al delito, o a conductas no deseadas, para prevenirlas, forjando proactivamente las relaciones y creando o fortaleciendo el sentimiento comunitario. Una de las premisas básicas de las prácticas restaurativas es que las personas (estudiantes, docentes y personal) son más felices y más probable que hagan cambios positivos cuando las personas en posición de autoridad (docentes, personal y administradores) hacen cosas con ellos, en lugar de hacer cosas contra ellos o para ellos.

Por su parte, para Schmitz (2018) el objetivo de las prácticas restaurativas es desarrollar un sentido de comunidad y manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones. Estas prácticas restaurativas ayudan a: construir, reforzar y mantener relaciones sanas y fuertes entre todos los miembros de la comunidad educativa; crear espacios sanos y seguros de diálogo; promover comportamientos saludables y responsables; reducir los comportamientos violentos e indebidos; fomentar el empoderamiento y liderazgo positivo de todos los actores (estudiantes, docentes, directivos y padres de familia); desafiar con responsabilidad las tensiones y conflictos a través de la reparación del daño y la restauración de las relaciones; disminuir la tasa de abandono y ausentismo escolar; mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, por haber logrado ser más responsables.

A su vez, Hopkins (2011) manifiesta que las prácticas restaurativas representan un modo de entender la convivencia (Filosofía restaurativa) y de relacionarse con las demás personas (competencias restaurativas) para construir comunidades seguras y emocionalmente saludables. Su finalidad es crear lazos fuertes entre las personas y proporcionarles medios para transformar los conflictos de manera positiva y adaptada al entorno.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.3.2. Dos enfoques: Punitivo y Restaurativo

El enfoque punitivo se refiere a la disciplina punitiva como solución a las situaciones de conflicto que afectan a la convivencia escolar. En este enfoque se recurre al castigo y a las sanciones para el cumplimiento de las reglas y normas de comportamiento. En muchas ocasiones, esta medida punitiva puede ser dañina e injusta, e incluso puede llegar a convertirse en generador de más conflictos, a generar más violencia y a promover conductas de resentimiento, apáticas y desinteresadas por promover transformaciones personales y grupas en las relaciones interpersonales.

Ante esta panorámica, las prácticas restaurativas ofrecen soluciones esperanzadoras (Schmitz, 2018). En estas prácticas, desde el enfoque restaurativo, se motiva a los estudiantes a reflexionar sobre lo que sucede, a asumir la responsabilidad de sus acciones y a elaborar planes para reparar daños. A continuación, presentamos a modo de comparación los enfoques punitivo y restaurativo (tabla 8), basándonos en la comparación que hace Schmitz dentro del sistema de disciplina y convivencia escolar (2018):

Tabla 8

Comparación entre el enfoque punitivo y restaurativo.

	Enfoque Punitivo	Enfoque Restaurativo
Comportamiento indebido o falta	Acto que van en contra de la unidad educativa. Quien comete un acto indebido debe recibir una sanción por el daño ocasionado. Es el pensamiento del “ojo por ojo, diente por diente”.	Acto que va en contra de otra persona u otras personas, y que provoca una ruptura de las relaciones. Es importante asumir responsabilidad y reparar los daños causados para restaurar el clima de convivencia.
Rol de la víctima	Las víctimas pasan muchas veces a un segundo plano, o son ignoradas y a veces hasta re-victimizadas. Lo importante es castigar al ofensor y así compensar a la víctima.	Las personas que sufrieron el daño (víctimas) son actores centrales en el proceso de resolución del conflicto. Tienen voz y su voz será escuchada.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Rol del ofensor	El ofensor no tiene voz, solo espera que se le dé una sanción. Muchas veces no se le da la posibilidad de reflexionar sobre los daños ocasionados y sus consecuencias.	El ofensor participa activamente en el proceso de resolución del conflicto. Hace frente por sus actos respondiendo a preguntas y escuchando las respuestas de las personas que fueron afectadas. Asume su responsabilidad por lo ocurrido y lo que tiene que hacer para corregir las cosas.
Causas del conflicto	No importa saber lo que le ha llevado al ofensor a comportarse de esa manera. Se interesa únicamente por el pasado: ¿Por qué te comportaste de tal manera?, generando un sentimiento de culpa.	Se interesan no solo por el pasado sino en conocer por qué actuó así el ofensor y llegar a acuerdos para el futuro.
Proceso de resolución del conflicto	En el enfoque punitivo, el conflicto está gestionado solo por los responsables de la disciplina o los directivos. Son ellos quienes toman las decisiones sobre la manera de resolver el conflicto.	El abordaje y la resolución del conflicto se hace con la participación de todas las partes implicadas, directa e indirectamente en el conflicto.

Fuente Schmitz (2018)

5.3.3. Prácticas Restaurativas: Características

Para Hopkins (2011) una clase restaurativa es un lugar en el que las relaciones son importantes. Cuanto mejores sean las relaciones en la clase, entre el maestro y los alumnos, y entre los alumnos entre sí, mejor podrán enseñar los profesores, mejor podrán aprender los alumnos y habrá menos problemas y conflictos, y si los hubiese, habría mejores procesos de resolución. Además, la autora plantea la posibilidad de empezar a hablar de pedagogía restaurativa, la cual solo podrá desarrollarse en un sistema donde la convivencia no esté dissociada del contenido curricular. Por lo tanto, el enfoque no se limita sólo a aquellas acciones reactivas a situaciones de conflicto, es también proactivo e implica, pues, nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

De acuerdo con lo anterior, las Prácticas restaurativas están constituida de las siguientes cuatro características esenciales:

5.3.3.1. Proceso justo y responsable:

Si se involucra a la comunidad para la resolución de un conflicto desde las prácticas restaurativas se estaría aplicando un proceso justo, es decir, hacer cosas con las personas (Costello; Watchel; y Watchel, 2010). Cuando los estudiantes sienten que una decisión que les afecta ha sido tomada de manera justa, confían y cooperan con las autoridades que tomaron esta decisión. Los tres componentes del proceso justo son:

- ❖ Participación: involucrar a los individuos en las decisiones que los afectan, escuchando sus puntos de vista.
- ❖ Explicación: explicar el razonamiento que subyace a una decisión a todos lo que están involucrados o que han sido afectados.
- ❖ Claridad de las expectativas: asegurarse que todos entiendan claramente una decisión y lo que se espera de ellos en el futuro.

El proceso justo demuestra la modalidad restaurativa (trabajar con) de la ventana de la disciplina social desarrollada en el punto siguiente. Recordemos que una de las premisas de las Prácticas Restaurativas es que las personas (estudiantes, docentes y personal) son más felices y más probable que hagan cambios positivos cuando las personas en posición de autoridad (docentes, personal y administradores) hacen cosas **con** ellos, en lugar de hacer cosas contra ellos o para ellos.

5.3.3.2. Ventana de la disciplina social:

La ventana de la disciplina social es un gráfico que ilustra la premisa de las prácticas restaurativas, recordada en el numeral anterior. Esta ventana muestra cómo las prácticas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

restaurativas son diferentes a otros modos de disciplina. También define a las prácticas restaurativas como un modelo de liderazgo para padres en las familias, profesores en las aulas, administradores y gerentes en las organizaciones, policías y trabajadores sociales. El gráfico de la ventana de la disciplina social (ver Figura 30) está compuesto por dos ejes: apoyo y control. Estos dos ejes no deben entrar en contradicción, al contrario, ambos son útiles y necesarios y pueden funcionar juntos. A partir de los dos ejes surgen cuatro cuadrantes que representan los cuatro diferentes estilos de autoridad:

1. Enfoque punitivo (CONTRA): Representa alto nivel de control y bajo nivel de apoyo. Enfoque autoritario o punitivo. Es el hacer las cosas CONTRA las personas. Impone reglas y hace que las personas las obedezcan, con poca necesidad de explicación.
2. Enfoque negligente (NO): Representa bajo nivel de control y de apoyo. Es el NO hacer las cosas ni contra, ni para, ni con las personas. Es el desinterés por la situación de conflicto. La persona negligente ignora el conflicto.
3. Enfoque permisivo (PARA): Representa un bajo nivel de control y un alto nivel de apoyo. La persona que asume este estilo de autoridad asume que, con tan solo motivar a los estudiantes, éstos harán cambios positivos. Esta persona juega un papel sobreprotector y hace las cosas PARA las personas.
4. Enfoque restaurativo (CON): Representa un alto nivel de control y un alto nivel de apoyo. Es la síntesis positiva de los mejores aspectos de cada uno de los enfoques anteriores. En este enfoque, se hace las cosas CON las personas implicadas en el conflicto. Pone límites y expectativas, y a la vez, apoya y motiva para que haya cambios positivos en las relaciones de los estudiantes.

ALTO



Contra

Enfoque punitivo

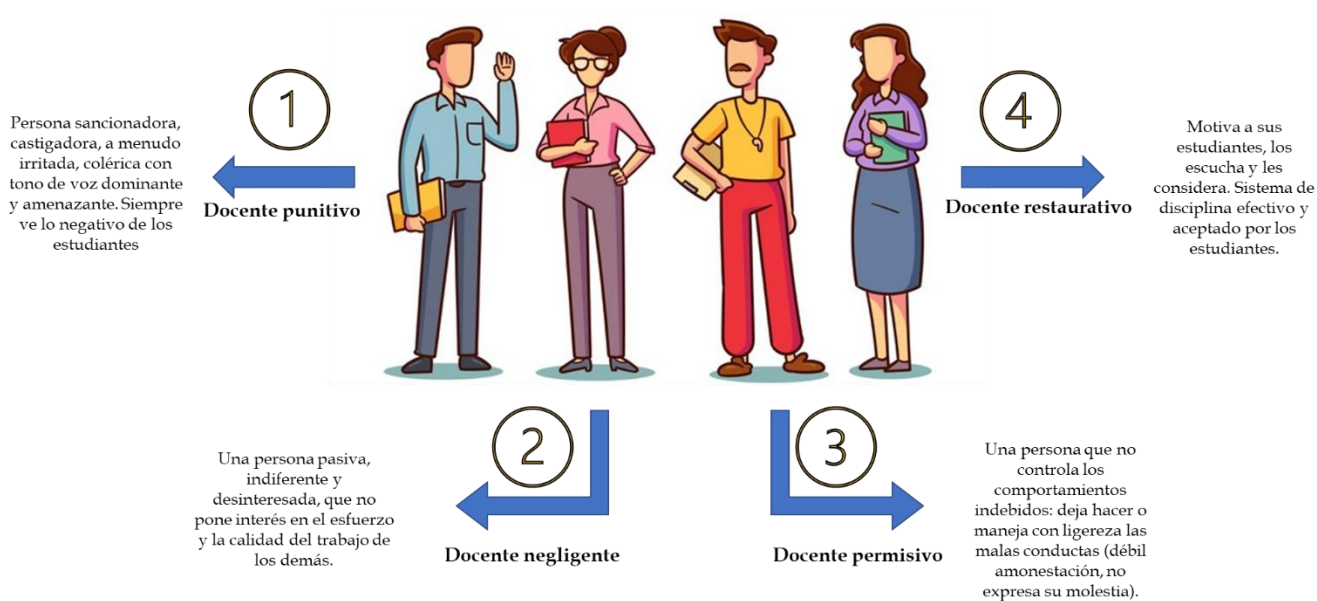
Con

Enfoque restaurativo

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Según la ventana de la disciplina social, reflexiona:

¿Cuál de los siguientes estilos de docente eres o quieres ser?



Nota: la gráfica está compuesta por imágenes tomadas de imagen tomada de https://www.freepik.es/vector-gratis/paquete-maestro_8422834.htm

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.3.3.3. Diálogo restaurativo:

El tercer aspecto característico de las prácticas restaurativas es el diálogo restaurativo.

El diálogo restaurativo es una conversación guiada y estructurada que tiene como objetivo abrir la comunicación, desarrollar la comprensión y llegar a acuerdos consensuados sobre qué hacer para que las cosas queden bien (Schmitz, 2018). El propósito de un diálogo restaurativo es crear una oportunidad para que otros escuchen y respeten su perspectiva, para escuchar y respetar lo que los otros tienen que decir también.

El diálogo restaurativo posee sus propias características (figura 31), está basado en la hacer preguntas restaurativas, las cuales pretenden, no juzgar ni criticar la conducta del agresor, sino en invitar a que él reflexione sobre las consecuencias de sus actos. Durante el diálogo se motiva al agresor a descubrir por sí mismo los caminos de solución del conflicto y la manera cómo él puede reparar el daño que ocasionó en la víctima y en la comunidad, asume, de esta manera, su responsabilidad.



Figura 31. Características del diálogo restaurativo Fuente: propia del autor

5.3.3.4. La brújula de la vergüenza:

Cuando una persona realiza un acto indebido y es confrontada por su acción, sentirá vergüenza. La vergüenza es el “afecto” que nos permite saber que algo ha interrumpido nuestros

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

afectos positivos de interés y/o gozo (Kelly, 2012). Es el regulador social central que según Nathanson (1992) llama nuestra atención sobre algo que no queremos saber sobre nosotros mismos.

Donald Nathanson ha identificado una "brújula" de la vergüenza (ver figura 32). Los cuatro polos de la brújula de la vergüenza y los comportamientos asociados a ellos son los siguientes:

- ❖ Aislamiento - aislarse de los demás, correr y esconderse.
- ❖ Ataque a uno mismo – auto degradarse, masoquismo.
- ❖ Negación – denegar, abusar de las drogas, distraerse buscando emociones intensas.
- ❖ Ataque a otros – revertir la situación, arremeter contra otros, verbal o físicamente, culpar a los demás.

Respecto de las víctimas, la vergüenza muchas veces las lleva al aislamiento, o al ataque a sí mismo. Pero también sucede en los infractores y el sentimiento de vergüenza en ocasiones lleva a los infractores a negar el delito y revertir la situación atacando a los demás y culpándolos de sus propios actos. Las prácticas restaurativas por su naturaleza misma proporcionan una oportunidad para que expresemos nuestra vergüenza junto con otras emociones, y al hacerlo, reduzcamos su intensidad. En las reuniones restaurativas, por ejemplo, las personas normalmente pasan de los afectos negativos, a través del afecto neutral hasta los afectos positivos (Nathanson, 1992). Enfrentar positivamente la vergüenza es una oportunidad para el crecimiento. Tal y como describe claramente Wachtel en su libro Manual de Prácticas Restaurativas, la comprensión de la brújula de la vergüenza nos da la perspectiva que necesitamos para ser restaurativos cuando enfrentamos una conducta indebida.



Conocer la Brújula de la Vergüenza permitirá que identifiquemos no solo la respuesta de los estudiantes sino la de nosotros mismos ante diferentes situaciones de conflicto. Nos ayudará también a reaccionar de manera menos intensa y sobreponernos de nuestra reacción de vergüenza. Podemos ayudar a otras personas a transformarse y superar su vergüenza de diferentes maneras. Cuando la gente siente y demuestra vergüenza, podemos escuchar lo que tienen que decir, reconocer sus sentimientos y animarlos a que expresen sus sentimientos y que hablen de su experiencia. Lo anterior es posible gracias a las prácticas restaurativas, de esta manera se pueden mejorar las relaciones entre todos los actores (estudiantes, docentes, directivos y administradores).

5.3.4. El Espectro continuo de las Prácticas Restaurativas

El Espectro de las Prácticas Restaurativas (ver figura 33) muestra que hay una serie de acciones que la autoridad realiza y que pueden ser restaurativas, desde una reunión restaurativa formal y círculos, hasta el uso más informal y cotidiano de las declaraciones afectivas y preguntas afectivas. Hay dos tipos de prácticas, que se definen en el espectro de prácticas restaurativas: prácticas restaurativas informales y prácticas restaurativas formales. Las Prácticas restaurativas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

informales no requieren de una preparación en profundidad, sino que pueden realizarse de forma espontánea. Además, pueden emplearse con una sola persona como la víctima o victimario del conflicto. Algunas de ellas son: escucha empática, declaraciones afectivas, preguntas restaurativas, pequeña reunión restaurativa espontánea. Por su parte, las prácticas formales involucran a más personas, requieren más planificación y tiempo, y son más estructuradas y completas, ellas son: Círculos restaurativos, Círculos proactivos – preventivos, reactivos o de respuesta, objeto de diálogo, tipos de círculos (secuencial, círculo no secuencial y pecera) reunión restaurativa.

Al pasar de lo informal a lo formal, las prácticas restaurativas involucran a más personas, más planificación y más tiempo. Los procesos formales tienden a ser más completos y estructurados que los informales y, por lo tanto, tienen mayor impacto. A continuación, se muestra la Figura 7 del Espectro de las Prácticas Restaurativas:



Figura 33. El Espectro continuo de las Prácticas Restaurativas Fuente: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de <https://es.pngtree.com>

5.3.4.1. Prácticas Restaurativas Informales:

❖ Escucha:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Saber escuchar es el primer tipo de respuestas más informales en el espectro de las prácticas restaurativas. Según Stephen Covey, existen varios tipos de escucha: La escucha ignorada, la escucha fingida, la escucha selectiva, la escucha activa y la escucha empática (ver figura 34).



Figura 34. Tipos de escucha según Stephen Covey

Nota: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de Google

Tanto la escucha activa como la empática son indispensable en nuestro rol de docentes. La escucha activa es una buena forma de empatizar con los estudiantes. En este tipo de escucha el docente interrumpe lo que está haciendo para centrarse en lo que el estudiante está expresando. El nivel de escucha empática es más elevado, va más allá de la escucha activa, en

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

él, el docente se esfuerza por “ponerse en la piel de su estudiante”, sin cometer el error de querer ponerse como ejemplo. Con estos dos últimos tipos de escucha se fomenta una comunicación más efectiva, enriquecedora y armoniosa. Se reconoce al estudiante, su punto de vista, su vida, su situación y sentimientos. De esta manera, el estudiante encontrará un ambiente de confianza y estará en la capacidad de abrirse libremente y expresar lo que siente.

❖ Declaraciones afectivas:

Las declaraciones afectivas son simplemente expresiones de sentimientos personales (Costello; Watchel; y Watchel, 2010). Son una manera específica de comunicarse, por ejemplo, un docente con sus estudiantes, para expresarles cómo se siente uno cuando presentan comportamientos indebidos, o, al contrario, ejemplares. Costello; Watchel, y Watchel ponen un ejemplo en su libro “Círculos Restaurativos en los Centros Escolares: Fortaleciendo la Comunidad y Mejorando el Aprendizaje” *“Cuando todos están hablando a la vez y yo estoy tratando de darle instrucciones, me siento enojado y frustrado con ustedes”*. Estas declaraciones afectivas ayudan a crear un ambiente de empatía entre el docente y los estudiantes, su objetivo no es presentar la debilidad del docente, sino que pretende que haya un clima de confianza.

Schmitz (2018) expresa que, cuando los docentes revelan a sus estudiantes cómo se sienten, se humanizan a los ojos de ellos, quienes frecuentemente les perciben como muy distintos a ellos mismos. Las declaraciones afectivas ayudan a construir una relación basada en una nueva imagen que tienen los estudiantes de un docente quien se preocupa y tiene sentimientos, en lugar de una figura fría y distante de autoridad.

Las declaraciones afectivas contribuyen a poner límites, a dar una retroalimentación sobre

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

una situación específica y a generar empatía. Son parte del concepto de “Comunicación No Violenta”, desarrollado por el psicólogo americano Marshall Rosenberg, quien en su libro Comunicación No Violenta describe con precisión y ejemplos concretos y comunes los cuatro pasos para enfrentar empáticamente un comportamiento indebido:

1º paso: Describir objetivamente los hechos. Exponer los hechos de forma objetiva tal como sucedieron.

2º paso. Expresión de los sentimientos: Este paso implica la vivencia emocional. Los estudiantes implicados en la situación de conflicto podrán expresar lo que sienten sin minimizar ni exagerar sobre lo que ha ocurrido.

3º paso: Expresión de las necesidades: Los estudiantes podrán expresar qué necesitan para dejar de sentirse afectados tal como lo expresaron en el paso anterior. No se enfatiza tanto en lo recientemente sucedido, lo hecho, hecho está. Sino que se proyecta a largo plazo.

4º paso: Formulación de la petición: En este paso se crea el plan de acción y compromiso para poder avanzar en la relación y que el hecho molesto o desagradable no vuelva a suceder o suceda de otra manera, este plan es construido por los mismos estudiantes con la mediación del profesor.

❖ Preguntas afectivas:

Son también llamadas preguntas restaurativas. Se llaman afectivas porque hacen que las personas hablen sobre lo que sienten una por la otra. Hay dos categorías de preguntas. La primera, son preguntas que se hacen a una persona que, intencionalmente o sin intención, causó algún daño a otra persona. La segunda categoría, son preguntas que se hacen a quien ha sido

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

afectado / afectada por la conducta. Por ejemplo: ¿Cómo piensas que se sintió Camila cuando le hiciste eso?

Estas preguntas ayudan al estudiante a contar su historia y expresar sus sentimientos sobre lo ocurrido. Algunas de las características de las preguntas afectivas o restaurativas son (ver figura 35):

Características de las preguntas restaurativas



Figura 35. Características de las preguntas restaurativas

Nota: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de Google

❖ Pequeña reunión espontánea:

Las pequeñas reuniones espontáneas se dan cuando algunas personas se juntan rápidamente para abordar y resolver un problema. Estas reuniones utilizan preguntas afectivas para facilitar una interacción breve. Son reuniones informales que se dan en el momento que sucede algún pequeño incidente negativo, por ejemplo, en el aula, pasillo, patio, o durante un

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

paseo o en cualquier otro ámbito o circunstancia. Estas reuniones pueden tomar algunos minutos y ayudan a motivar a los estudiantes a reflexionar sobre lo que está sucediendo y cómo creen ellos que su conducta puede afectar a los demás. Además, los invitan a cambiar su conducta y a reparar el daño causado y a reestablecer las relaciones que se vieron afectadas por el suceso.

Es necesario, que en el momento en que se presente el incidente, por más leve que sea, el docente lo confronte a partir de la pequeña reunión restaurativa, antes de que crezca y se complique. Ignorar o no dar la debida importancia a pequeños incidentes negativos pone en riesgo que estos se acumulen, se profundicen y se compliquen aún más, produciendo un impacto negativo y una degradación de la convivencia en el salón de clase. De esta manera el docente se convierte en facilitador en lugar de ser solo la persona que ejerce la disciplina, imponiendo órdenes y sanciones. Es necesario también, que el docente haga un seguimiento y acompañamiento a los estudiantes después de cierto tiempo para confrontar que el conflicto realmente fue solucionado.

5.3.4.2.Prácticas Restaurativas Informales:

❖ **Círculos restaurativos:**

Los círculos son un proceso restaurativo más formal. Se utilizan para dialogar, contestar preguntas, resolver problemas, jugar un juego u ofrecer retroalimentación. Tienen su estructura, propósito y enfoque. Pueden ser proactivos o de respuesta. Los beneficios de usar los círculos restaurativos son:

- Permiten reforzar las relaciones entre los estudiantes para que éstas sean más sanas y seguras.
- Promueven la confianza y el conocimiento mutuo.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Ayudan a prevenir y resolver problemas y conflictos. Motivan a los estudiantes a ser líderes y empoderarse de las situaciones y las soluciones a los conflictos.
- El círculo promueve la confianza, por tanto, los estudiantes que son menos expresivos podrán estar más abiertos a expresar sus sentimientos con libertad. Permiten llegar a acuerdos, y realizar su seguimiento.
- Está abierto a cualquier tema: académico, convivencial y existencial. Los círculos restaurativos ayudan a planificar, organizar y evaluar actividades.

Observemos la figura 36 para profundizar en los tipos de círculos y sus características:

Círculos restaurativos

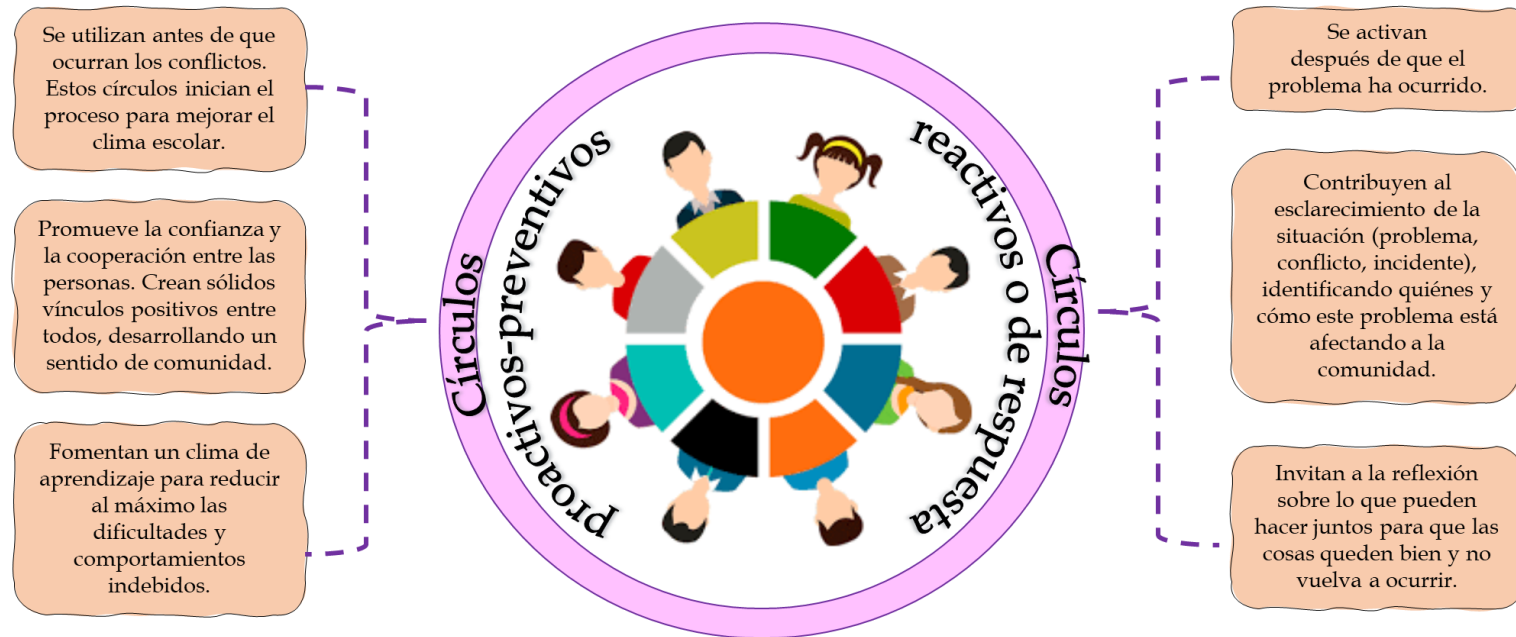


Figura 36. Tipos de círculos restaurativos Fuente: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de <https://historiasparareflexionar.com/mensajes-de-reflexion-para-el-trabajo-en-equipo/>

Los círculos, por su misma estructura, transmiten ciertas ideas y valores importantes, entre ellos:

- Igualdad: Todos tienen igualdad de oportunidades para expresarse.
- Seguridad y confianza: Nadie queda oculto, en un círculo todos se ven, esto genera más confianza.
- Responsabilidad: todos asumen un rol en el resultado del círculo.
- Facilitación: el círculo recuerda al líder que hay que facilitar y no dar una clase.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

¿Cómo se desarrollan los círculos restaurativos?

- El objeto de diálogo:

Los círculos se caracterizan por el uso de un objeto de diálogo. Éste permite regular la comunicación dentro del grupo. Es un objeto material, que indica al grupo que quien lo tenga en la mano es el que tiene la oportunidad para expresarse y que los demás en ese momento deben estar atentos a lo que su compañero esté contando al grupo. El objeto va girando en el círculo, pasando de mano en mano por cada participante, dando la oportunidad a cada uno de compartir sus pensamientos y sentimientos si lo desea. Los participantes comparten lo que quieren o permanecen en silencio durante su turno, pasando el objeto a la persona que está a su lado, y así de uno en uno, hasta cerrar el círculo.

Los círculos se pueden usar de forma habitual, en distintos momentos y circunstancias durante la jornada escolar, con el fin de fomentar el conocimiento mutuo y la cercanía entre los(as) estudiantes, ayudarles a planear actividades, establecer normas y reglas para proyectos y tratar problemas más serios (Costello, Wachtel & Wachtel., 2010). Observemos la siguiente Figura 11 del paso a paso de la realización de un círculo restaurativo.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

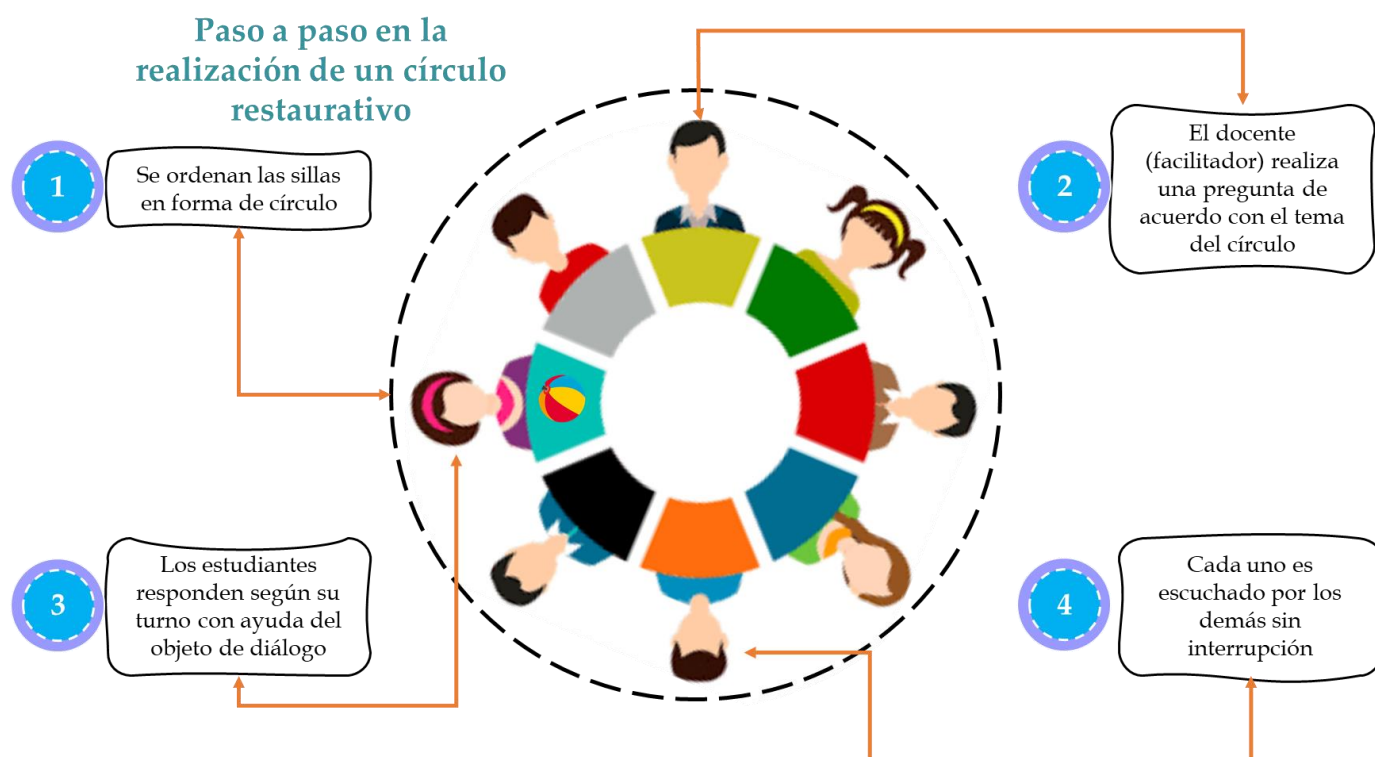


Figura 38. Paso a paso del círculo restaurativo Fuente.: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de de <https://historiasparareflexionar.com/mensajes-de-reflexion-para-el-trabajo-en-equipo/>

❖ Reunión restaurativa:

La reunión restaurativa es la práctica formal que más tiene estructura y la que requiere mayor cantidad de planificación. Se utiliza para tratar problemas serios de conducta, cuando todo lo demás no ha sido suficiente (reuniones restaurativas espontáneas, círculos restaurativos, etc.). Todos los involucrados y afectados por el incidente se reúnen con un facilitador capacitado para explorar qué fue lo que ocurrió, quiénes resultaron afectados y qué se tiene que hacer para que las cosas queden bien. Para desarrollar las reuniones restaurativas se deben cumplir algunas condiciones, tales como:

- Experiencia del facilitador y conocimiento del caso
- Que el ofensor admita su responsabilidad

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- La víctima y el ofensor y los apoyadores deben aceptar participar voluntariamente
- Que la reunión haya sido preparada anteriormente y de manera seria
- Derechos y necesidades de la víctima, victimario y comunidad de apoyo
- El papel del facilitador, la preparación del guión de la reunión, los acuerdos y el cierre de la reunión.

Las reuniones restaurativas siguen un guión, una serie de preguntas que hace el facilitador a todos los involucrados en la reunión. Algunas situaciones de conflicto que se pueden tratar en una reunión restaurativa pueden ser el vandalismo, peleas dentro y fuera de la escuela, alarmas de incendio que han sido detonadas como chiste, disputas de pandillas, insultos a los docentes, drogas que se venden o se usan en la escuela y grandes peleas fuera de la escuela entre los padres de los estudiantes.

¿Quiénes participan en la reunión restaurativa y cuáles son sus roles?

En una reunión restaurativa participan, además del facilitador, la víctima, el ofensor, sus familias y otros afectados por el incidente, frecuentemente se incluye a personas indirectamente relacionadas con la escuela o se junta a estudiantes y personal de escuelas diferentes (ver figura 39). El enfoque restaurativo, a través de la reunión restaurativa, toma en cuenta a todos los actores del conflicto, y particularmente la víctima, para velar por sus derechos y necesidades. Las necesidades de la víctima son una prioridad para decidir implementar o no una reunión restaurativa (Schmitz, 2018).

Rol de los participantes de una Reunión Restaurativa



Víctima

- Merece un trato digno, justo y respetuoso.
- Debe ser escuchada
- Ser reparada.
- Se le debe procurar reducir o evitar que sea revictimizada



Comunidad (familias y compañeros – apoyadores víctima/ofensor)

- Merece un trato digno, justo y respetuoso.
- Procurar apoyo tanto a la víctima como al ofensor.
- Expresar emociones
- Ser escuchados
- Restaurar relaciones
- Recuperar el sentido de seguridad comunitaria.
- Contribuir a que las relaciones sean restablecidas.



Ofensor

- Merece un trato digno, justo y respetuoso.
- Comprender que sus actos tienen efectos sobre la víctima y su entorno.
- Asumir su responsabilidad
- Expresar emociones: remordimiento, vergüenza y temor.
- Presentar disculpas y pedir perdón
- Compensar, restituir, reparar daños y restaurar relaciones.



Facilitador

- Generar confianza, construir esperanza y proveer serenidad desde el primer encuentro con cada uno de los participantes.
- Brindar un trato digno, justo y respetuoso a cada uno de los implicados en la reunión.
- Escuchar imparcialmente a la víctima, al ofensor y demás miembros de la reunión.
- Propiciar la participación de todos.

Figura 39. Rol de los participantes de una Reunión Restaurativa *Fuente:* La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de https://es.pngtree.com/freepng/hand-drawn-cartoon-character-avatar-set_6534606.html

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

¿Cuál es el proceso de la Reunión Restaurativa?

➤ **Primera Fase: Preparación**

En esta fase, el facilitador se reúne con todas las personas de antemano, para explicar la estructura de la reunión y asegurarse de que el ofensor haya asumido su responsabilidad completa por su ofensa y que está dispuesto a participar de la reunión restaurativa. También se encarga de buscar toda la información necesaria e importante sobre los hechos ocurridos y sobre los sentimientos de las personas afectadas e implicadas directa o indirectamente en el conflicto, para ello, entabla un diálogo basado en las preguntas restaurativas de manera individual con la víctima, el ofensor, las familias y demás personas que hacen parte del conflicto. La fase de preparación ayuda al facilitador a tener un mejor entendimiento de todos los actores, sus posturas, sus necesidades y sus peticiones, aspectos que contribuirán a tomar la decisión de implementar la reunión, o que esta no se lleve a cabo.

En esta fase también se determina a quién o quiénes se deben invitar como apoyadores tanto de la víctima como del ofensor. Éstos últimos, pueden mencionar a las personas que quisieran que estén en la reunión restaurativa. El facilitador también puede invitar a personas que no hayan sido victimizadas, pero que hayan sido directamente afectadas por el incidente, es el caso de alguien que ha presenciado el incidente o de alguna autoridad del establecimiento educativo.

En esta etapa se deja en claro:

1. Que los participantes sepan a qué van a asistir, es decir, que conozcan qué es una reunión restaurativa y cuál es su estructura, cómo se desarrolla y cuáles son los requisitos para asistir a ella.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2. El rol que cumple cada uno en la reunión, el facilitador, la víctima, el ofensor y los apoyadores de cada uno de ellos.
3. Qué batería de preguntas se hará durante la reunión
4. Quién hablará primero y cuáles son sus preguntas/mensajes
5. Lugar y fecha donde tendrá lugar la reunión

➤ Segunda Fase: Reunión restaurativa

En esta fase el facilitador debe crear un entorno seguro y de apoyo, mantener el proceso enfocado y registrar las decisiones definidas por los participantes. El ambiente debe prestarse para que cada uno de los participantes se exprese libremente manteniendo siempre el respeto y la escucha para que así ellos mismos puedan encontrar una solución al conflicto y la reparación. El facilitador no debe influir en ninguno de los participantes ni en sus decisiones. Se debe tener en cuenta:

1. Se ordenan las sillas en forma de círculo, de manera que todas las personas puedan observarse. El (la) ofensor(a) se sienta a la derecha del docente facilitador, ubicado entre las personas de apoyo que lo acompañan (en caso de que estas participen). El (la) estudiante afectado (a) se sienta a la izquierda del docente facilitador, ubicado entre las personas de apoyo que lo acompañan (en caso de que estas participen) (ver figura 13). Si hay varios ofensores, cada uno debe sentarse entre sus apoyadores más cercanos. Cada silla debe estar marcada con los nombres de cada participante.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

2. Él (y su asistente si lo hay) tienen un portapapeles con el plan de asientos, el guion de la reunión restaurativa, papel en blanco para escribir solamente los acuerdos y una caja de pañuelos. El facilitador debe asegurarse que los celulares de todos están apagados.
3. El facilitador, durante el desarrollo de la reunión, debe mantener una actitud serena, permitir que cada uno pueda expresar sus sentimientos, nunca debe dar expresar sus opiniones frente al incidente. Debe intervenir en el momento en el que el ambiente de la reunión salga de su ciclo normal o sea interrumpida por la actitud agresiva o irrespetuosa de uno de los asistentes.
4. La reunión se inicia utilizando el guión de la reunión restaurativa (Ver anexo 3). Wachtel, en su libro sobre las reuniones restaurativas, describe muy bien lo que significa el guión del facilitador. Wachtel explica que el guión es el corazón de la reunión restaurativa. Es una herramienta sencilla y confiable que permite que un facilitador dirija una reunión exitosamente. El guión ofrece una secuencia de preguntas tanto para la víctima, como para el ofensor y los apoyadores. Estas preguntas buscan que los asistentes las respondan afectivamente. Además, posibilita el espacio para intercambiar ideas en cuanto a la manera de abordar el conflicto y los acuerdos para su resolución, así, como también la forma de reparación del daño por parte del ofensor.

Las fases del guión de la reunión restaurativa son (ver figura 13):

1. **Preámbulo:** Los facilitadores comienzan la reunión dando la bienvenida a todos, presentándose a ellos mismos y luego a los participantes, diciendo sus nombres y estableciendo sus relaciones con el ofensor o la víctima.
2. **Diálogo con el ofensor:** El facilitador realiza las siguientes preguntas la estudiante o estudiantes ofensores:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- “¿Qué sucedió?”
- “¿Qué estabas pensando en ese momento?”
- “¿A quiénes crees que han afectado tus acciones?”
- “¿Cómo han sido afectados?”

3. Diálogo con la víctima: Cuando los ofensores terminan de hablar, el facilitador debe señalar a las víctimas para decir que les toca hablar ahora. El facilitador puede preceder sus preguntas con una declaración como: “Ahora averigüemos de (nombre de la víctima) cómo se ha visto afectado”. El facilitador realiza las siguientes preguntas al estudiante víctima:

- “¿Cuál fue su reacción cuando ocurrió el incidente?”
- “¿Qué ha pensado desde que ocurrió el incidente?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”
- “¿Cómo reaccionaron sus familiares y amigos cuando supieron del incidente?”

4. Diálogo con los apoyadores de la víctima: el facilitador debe comenzar a interrogar a los que apoyadores de la víctima, comenzando primero con los apoyadores más cercanos a la víctima. Realiza las siguientes preguntas:

- “¿Qué pensó cuando supo del incidente?”
- “¿Cómo se siente sobre lo que aconteció?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”

5. Diálogo con los apoyadores del ofensor: El facilitador realiza las siguientes preguntas a los apoyadores del ofensor:

- “¿Qué pensó cuando supo del incidente?”
- “¿Cómo se siente sobre lo que aconteció?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

6. Fase de acuerdos: En este momento, los participantes discuten cuál sería el acuerdo final.

La fase de acuerdo es la parte menos estructurada de la reunión pues en ella, los participantes discuten libremente sus ideas sobre cómo reparar el daño. El facilitador aclara y registra las propuestas con precisión y detalles, verifica con la víctima, el ofensor y los otros participantes si están de acuerdo con cada sugerencia. El facilitador debe alentar una variedad de ideas y dejar suficiente tiempo para el debate (Schmitz, 2018). Al terminar la reunión, el facilitador invita a los presentes a compartir algún alimento.

➤ Tercera Fase: Reunión de seguimiento

Durante las reuniones de seguimiento, el (la) docente se reúne con los estudiantes directamente implicados en el incidente, con el fin de verificar el cumplimiento de los acuerdos, comprobar si se ha atendido sus necesidades y conocer su grado de satisfacción con el proceso.

Ubicación de asientos y fases del guión de la Reunión Restaurativa

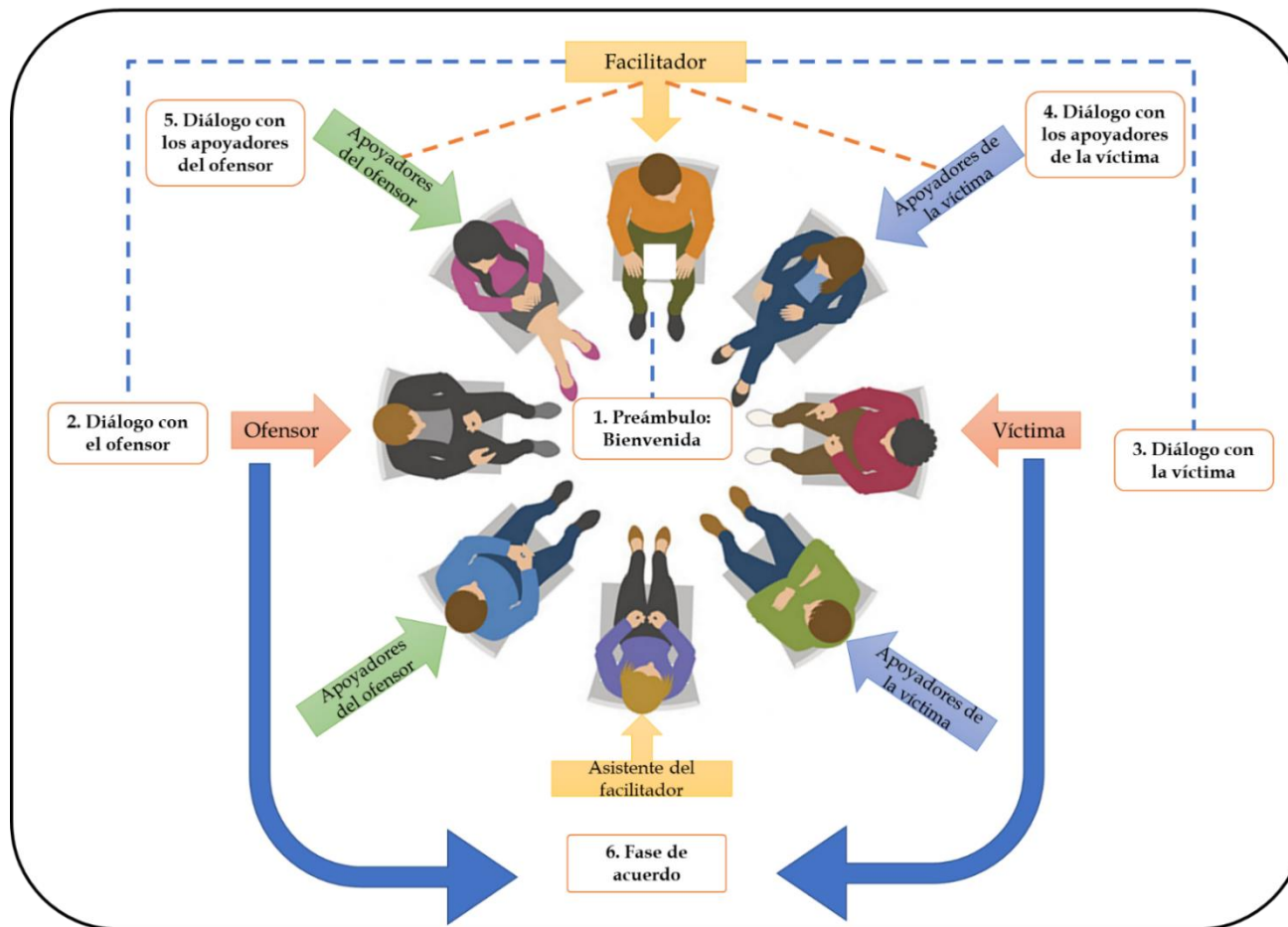


Figura 40. Ubicación de asientos y fases del guión de la Reunión Restaurativa *Fuente:* La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de <https://es.weforum.org/projects/mental-health-in-the-workplace>

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Sugerencia:

- En el siguiente enlace de la Plataforma YouTube podrá observar un ejemplo de Reunión Restaurativa, en la que el facilitador es Jean Schmitz.

Reunión Restaurativa aplicada en un caso de acoso escolar.:

<https://www.youtube.com/watch?v=o3c1DUvDTA4>

5.4. Capítulo 4 Ruta de Atención Escolar para la Convivencia desde las Prácticas Restaurativas

En el capítulo uno de esta guía profundizamos en el marco legal que rige en Colombia en cuanto a la convivencia escolar. Conocimos los componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar: Promoción, Prevención, Atención y Seguimiento. Y, en cuanto al Componente de Atención, analizamos cuáles son los tipos de situaciones que afectan la convivencia: Tipo I, Tipo II y Tipo III. En el capítulo tres, sobre las Prácticas Restaurativas, exploramos las características fundamentales de esta metodología y ahondamos en el Espectro de Prácticas Restaurativas. Todo lo anterior fue necesario para adentrarnos en el presente capítulo: Ruta de Atención Escolar para la Convivencia desde las Prácticas Restaurativas.

El protocolo de atención que se ofrece en la guía que tienes en tus manos se basa en los aspectos centrales de la Ley 1620 en cuanto a la Ruta de Atención de atención integral para la convivencia escolar, en sus componentes y en los tipos de situaciones ya sea Situación Tipo I, Situación Tipo II, Situación Tipo III, y en el aporte del espectro de las prácticas restaurativas que buscan promover espacios libres de violencia donde prime el diálogo y la restauración. Las prácticas son amigables con el componente legal del Ministerio de Educación Nacional ya que, con

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

ellas se fomenta la promoción de un comportamiento sano, se busca la prevención, la atención y el seguimiento por medio del acompañamiento que se le puede hacer a los estudiantes.

5.4.1. El Espectro continuo de las Prácticas Restaurativas y la Ruta de Atención Escolar

A continuación, se presenta la relación entre cada uno de los componentes del espectro y los componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar con el objetivo de proponer estrategias para el mejoramiento del clima escolar:

5.4.1.1. Promoción:

La Guía 49 para la convivencia escolar define la promoción como la acción de movilizar al colectivo social para el logro de un propósito de nivel superior. Es impulsar, fomentar y dinamizar orientándose hacia el desarrollo de algo.

Actividades del componente de promoción:

- **Movilización de personas y formas de pensar:** Actividades secuenciales y progresivas. Se motiva la comunidad hacia el logro de un propósito, este caso, la mejora de la convivencia escolar. Permite la participación de toda la comunidad educativa. Se deben habilitar escenarios que faciliten la transformación en un ejercicio democrático de convivencia. Las iniciativas en esta primera actividad del componente buscan interesar y convencer a la comunidad de un propósito superior para beneficio común: mejorar la convivencia en el aula y en el tiempo libre.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- **Formulación de políticas institucionales:** Las políticas institucionales, según la Guía 49, se pueden entender como apuestas, que, como colectivo, la comunidad educativa planea para que sirvan de guía al proporcionar un marco de acción lógico y consistente. Ellas son: El PEI (Proyecto Educativo Institucional), el Manual de Convivencia y el Plan de estudios.

Las prácticas restaurativas aportan significativamente a la formulación de políticas institucionales. Teniendo en cuenta la ventana de la disciplina social (ver páginas 27 y 28 de esta Guía) es necesario que tanto el PEI, el Manual de Convivencia y los planes de estudios estén inmersos en un enfoque proactivo o restaurativo, en el que prime la premisa esencial de las Prácticas Restaurativas: *las personas (estudiantes, docentes y personal) son más felices y más probable que hagan cambios positivos cuando las personas en posición de autoridad (docentes, personal y administradores) hacen cosas **con** ellos, en lugar de hacer cosas contra ellos o para ellos*. De esta manera, la formulación de políticas institucionales estará enfocadas hacia un beneficio común: la mejora de la convivencia escolar.

- **Desarrollo de iniciativas y proyectos:** Estas iniciativas y proyectos deben estar articulados con las políticas institucionales y las prácticas restaurativas. Incluyen: los proyectos transversales de la institución, proyectos para el desarrollo de competencias ciudadanas dentro y fuera del aula.

Visto desde las prácticas restaurativas, este componente se puede trabajar de la siguiente manera (Ver figura 41)

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

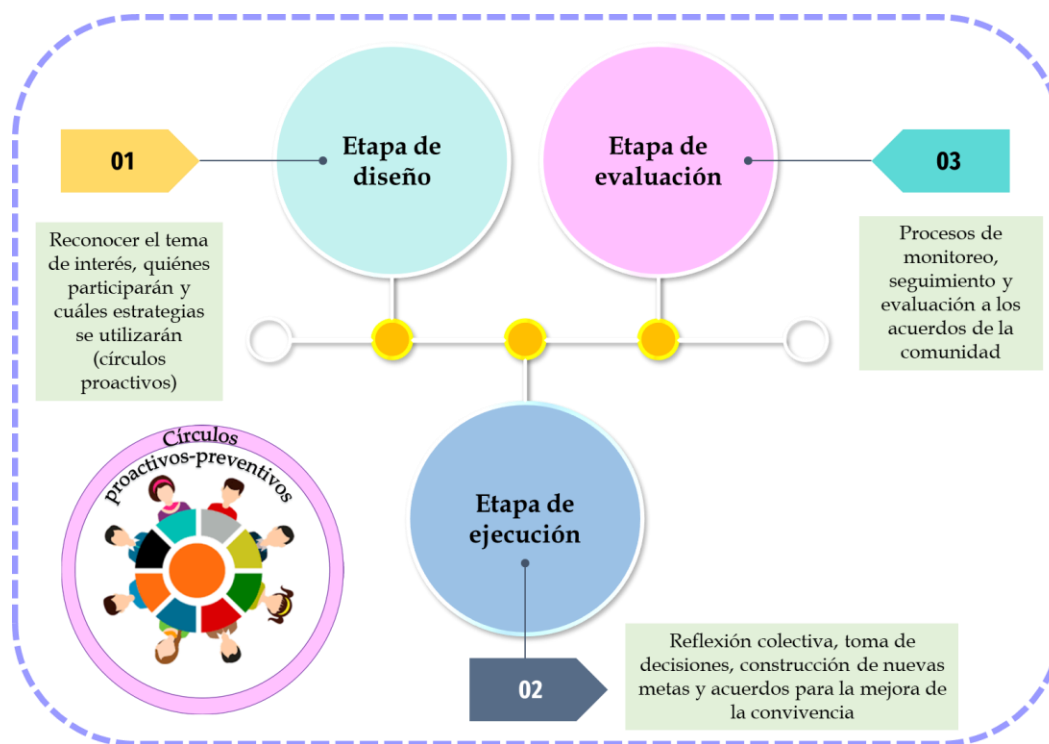


Figura 41. Componente de Promoción desde las Prácticas Restaurativas Fuente: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de Google

5.4.1.2.Prevenición:

La Guía 49 para la convivencia escolar define la prevención como al preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo. La prevención busca intervenir oportunamente en dinámicas y comportamientos que podrían afectar el ejercicio de los DDHH, DHSR y la convivencia escolar. Se adelantarán acciones de prevención identificando e interviniendo sobre factores que motivan la ocurrencia de sucesos o que puedan facilitar su repetición.

Actividades del componente de prevención:

- **Identificación de factores de riesgo:** Los factores de riesgo son aquellas características de las personas, las relaciones o el contexto que aumentan la probabilidad de que ocurra una situación que afecte la convivencia escolar. Es necesario hacer lectura del contexto y contar con toda la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

comunidad para hacer una caracterización del clima escolar visto desde la perspectiva de los estudiantes, padres de familias, docentes y directivos.

➤ **Construcción de estrategias pedagógicas:** Determinar qué estrategias son necesarias implementar en la institución para aminorar los factores de riesgos. Algunas estrategias pueden ser:

- Promover y aportar a la retroalimentación continua de la lectura de contexto para identificar oportunamente las acciones orientadas a mitigar los factores de riesgo.
- Velar porque la voz de cada uno de los agentes de la comunidad educativa sea tomada en cuenta en la construcción de las estrategias y que puedan participar aportando sus intereses, saberes y motivaciones.
- Respaldo activamente la implementación de cada una de las actividades que se realicen desde el Comité Escolar de Convivencia con relación a la construcción de estrategias pedagógicas.
- Disponer de tiempo y espacios institucionales para desarrollar las acciones que se promuevan desde el Comité Escolar de Convivencia relacionadas con la construcción de estrategias pedagógicas.

➤ **Comunicación y manejo de la información:** Las estrategias de comunicación e información son las encargadas de impulsar las demás actividades de los componentes de Promoción y Prevención.

- Contar con un espacio de reuniones periódicas que cuenten con la participación de familias, docentes, directivos docentes, estudiantes, personal administrativo, etc., para ajustar las estrategias realizadas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Retomar la lectura de contexto realizada con anterioridad, con el fin de diseñar estrategias coherentes con el entorno y que permitan llegar a toda la comunidad educativa. Definir recursos materiales para realizar encuentros, definir públicos objetivo de la información y establecer responsables.
- Establecer mecanismos de seguimiento, retroalimentación y ajuste de las acciones que se adelanten. Definir la forma de iniciación, recepción y radicación de las quejas o informaciones sobre situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.
- Establecer mecanismos que garanticen el derecho a la intimidad y a la confidencialidad de las personas implicadas en la situación. Construcción de mecanismos de socialización y promoción de las pautas de manejo de la información que permitan a la comunidad educativa apropiarse de las mismas. Establecer mecanismos de seguimiento, retroalimentación y ajuste de las pautas.

Desde las Prácticas Restaurativas

La lectura del contexto para identificar los factores de riesgo no solo debe tener en cuenta hechos, situaciones o circunstancias sino también los sentimientos de las personas que integran la comunidad educativa. Indagar sobre lo que sienten, cómo se ven afectadas por esos hechos y situaciones, cuáles son las emociones que surgen en ellas. Este aspecto es muy importante para las Prácticas restaurativas, ya que la mirada no se centra en el hecho sino en las personas.

A partir de los círculos restaurativos, en los que intervengan cada uno de los representantes de la comunidad educativa, son una oportunidad para escuchar sus voces y para que puedan participar aportando sus intereses, saberes, motivaciones y propuestas de estrategias pedagógicas para la mejora de la convivencia.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.4.1.3. Atención:

La Guía 49 del MEN, define el componente de Atención como aquél que orienta todas aquellas acciones que se realizan para asistir oportuna y pedagógicamente a las personas que conforman la comunidad educativa, frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR. Afirma también, que es necesario propiciar la reconstrucción de la situación en un ambiente de diálogo, de respeto, cuidado y reconocimiento a las personas involucradas, que se generen opciones para restituir el estado de las cosas, mitigar las inconformidades o daños que resultan de la situación. Lo anterior, se propicia en gran escala desde el ejercicio de las Prácticas Restaurativas.

Recordemos que la Ley 1620 y su decreto reglamentario plantean tres tipos de situaciones, las cuales guían la construcción de protocolos de atención para facilitar el actuar de la escuela. A partir de esta clasificación, proponemos en la presente Guía, la orientación para la atención a las situaciones desde el Espectro Continuo de las Prácticas Restaurativas de la siguiente manera (Ver figura 42):

- 1. Situaciones Tipo I:** según la Guía 49, es necesario atender las situaciones tipo I para evitar que éstas escalen a situaciones más graves de agresión o de acoso escolar.

Se propone para las Situaciones Tipo I se intervenga con la escucha afectiva, las declaraciones afectivas y/o una pequeña reunión espontánea. Es necesario mediar de manera pedagógica con las personas involucradas. Propiciar espacios para que ellas puedan expresar su punto de vista y sentimientos, pero, sobre todo, para buscar entre ellos mismo cómo reparar el daño causado.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- 2. Situaciones Tipo II:** Según la Guía 49, el protocolo de atención para el manejo de situaciones tipo II de brindar atención inmediata en salud física y mental de las personas afectadas, remitir la situación a las autoridades administrativas, cuando se requiere el restablecimiento de derechos. A su vez, se deben tomar medidas para la protección de las personas involucradas en la situación e informar inmediatamente a sus familias.

Para las Situaciones Tipo II se invita a intervenir a través de la Escucha Afectiva, las preguntas Afectivas, las Declaraciones Afectivas, Pequeñas reuniones espontáneas, Círculos Restaurativos Reactivos o de Respuesta y Reuniones Restaurativas. Desde las reuniones restaurativas se estaría generando espacios para que los involucrados expongan lo acontecido y lo que sienten en compañía de sus familias. Se determinan las acciones restaurativas para reparar los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación.

- 3. Situaciones Tipo III:** Según la Guía 49, el protocolo de atención para el manejo de situaciones tipo III exige la aplicación de varios procedimientos, siendo el primero de ellos la garantía de atención inmediata en salud física o mental de las personas involucradas mediante la remisión al prestador de salud más cercano. Por tratarse de presuntos delitos, el rector o rectora del establecimiento educativo, las personas que conforman el Comité de Convivencia Escolar o cualquier otra persona deben reportarlo a la Policía Nacional según lo consagrado en el numeral 3 del artículo 44 y en el artículo 45 del Decreto 1965 de 2013.

Desde las prácticas restaurativas, en las Situaciones Tipo III se propone, una vez activado el protocolo dispuesto para este tipo de situaciones (intervención de otras entidades como sector salud, Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, etc., y aplicación

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

del Manual de Convivencia) trabajar con las Declaraciones Afectivas, las Preguntas Afectivas y Pequeñas Reuniones Restaurativas – Espontáneas que permita la reparación del daño causado y el acompañamiento de las personas involucradas, además, desde estas prácticas se puede diseñar acciones pedagógicas que le permitan a la comunidad educativa reflexionar sobre las situaciones tipo III, cuidando ante todo, el derecho a la intimidad y la confidencialidad, por lo cual se recomienda no hablar específicamente del caso ni de las personas involucradas, con el fin de evitar la re-victimización y en aras de consolidar procesos constructivos.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

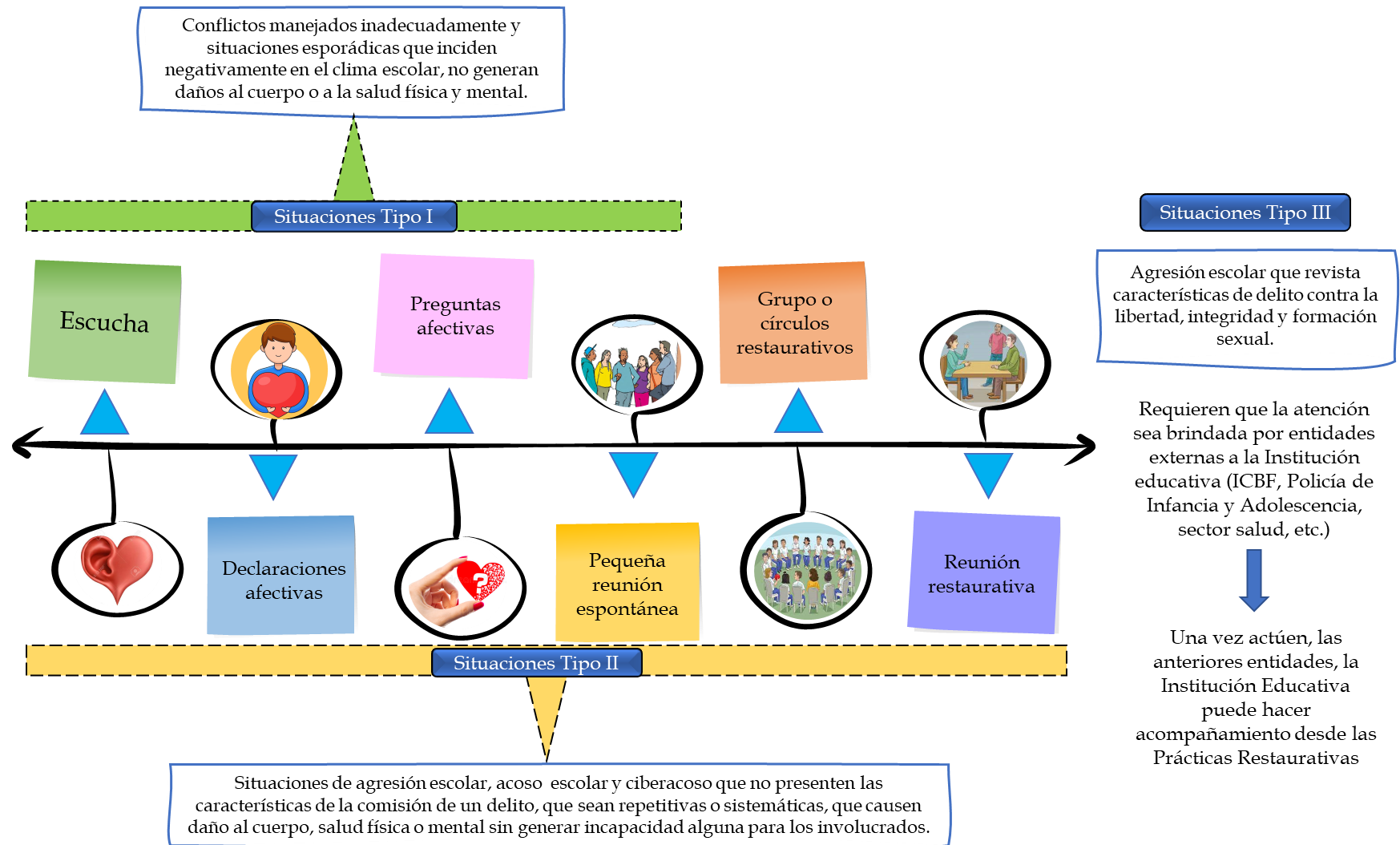


Figura 42. Protocolo de Atención desde las Prácticas Restaurativas Fuente: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de Google

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

El anterior protocolo es a manera de sugerencia, no se quiere encasillar el espectro, el mediador en sus facultades está en libertad de implementar el proceso restaurativo como más convenga a cada Situación, al tipo de víctima y victimario o al contexto en que sucedan los hechos.

5.4.1.4.Seguimiento:

El seguimiento es el proceso de generación y análisis de información. El comité escolar de convivencia debe contar con mecanismos para evaluarse, monitorearse y resolver situaciones que se obstaculicen la sana convivencia y ambientes de aula pacíficos. Según la Guía 49, el componente de seguimiento debe buscar razones y proveer retroalimentación, hacer sugerencias y proponer soluciones. Esta reflexión analítica se da en tres niveles: verificar, monitorear y retroalimentar las acciones de la ruta en cada uno de los componentes.

Desde las Prácticas Restaurativas

El seguimiento juega un papel importante. En las reuniones restaurativas, una vez hecho el acuerdo entre las partes, para la resolución del conflicto y para la reparación del daño, el facilitador, periódicamente realizará un seguimiento, para verificar que en verdad se esté cumpliendo lo acordado en el acta de la Reunión Restaurativa que se celebró.

Durante las reuniones de seguimiento, el (la) docente se reúne con los estudiantes directamente implicados en el incidente, con el fin de verificar el cumplimiento de los acuerdos, comprobar si se ha atendido sus necesidades y conocer su grado de satisfacción con el proceso

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

5.5. Capítulo 5 Comunidad Educativa y Restaurativa para la Convivencia Escolar

5.5.1. Aportes de la comunidad educativa para la convivencia escolar

El mejoramiento de la convivencia escolar y el ejercicio de resolución de conflictos dependen de cada una de las personas que conforman la comunidad educativa. La Ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario plantea, desde el principio de corresponsabilidad, las funciones de cada uno de los agentes de la comunidad educativa: estudiantes, familias, docentes, docentes con funciones de orientación y directiva docente. Además de las funciones de corresponsabilidad, desde esta Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para la convivencia escolar, se propone una serie de características que debe tener la comunidad educativa, así como sus aportes para la construcción de ambientes pacíficos: se propone que la comunidad educativa sea restaurativa. A continuación, se expone de manera breve, cuál es el rol o el aporte de cada uno de ellos desde el enfoque restaurativo. El objetivo es construir comunidad a nivel proactivo, como a nivel reactivo y así dar respuesta a situaciones de conflicto:

El modelo restaurativo representa la resolución de problemas de manera colaborativa, responsable y reparadora. Según Hopkins (2009) no podemos desarrollar el enfoque restaurativo ni implementar sus prácticas sin los valores propios del paradigma, que son los siguientes: el respeto mutuo, el empoderamiento, la colaboración, la valoración de los demás, la apertura, la confianza y la tolerancia y las habilidades necesarias (alfabetización emocional: saber identificar las propias emociones y las de los demás, la empatía y la alfabetización relacional). Estos valores son los característicos de una comunidad educativa

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

restaurativa. Algunos de los aportes que puede hacer cada uno de los agentes desde su rol son:

- ❖ Estudiantes: ser propositivos, participar en la construcción colectiva de normas y acuerdos convivenciales. Apoyar al comité escolar de convivencia en la identificación de situaciones que afecten la convivencia escolar y ser parte de las mediaciones y conciliaciones que se pueden brindar en los conflictos.

Manejar asertivamente las emociones que pueden surgir en las situaciones de conflictos y estar disponible a los posibles caminos de solución de los mismos, desde el enfoque restaurativo, participar de manera activa en cada una de las prácticas restaurativas, ya sean informales o formales.

Expresar con libertad y respeto los sentimientos, a la vez que se permita también que los demás lo hagan.

Ser empáticos, solidarios, saber ponerse en el lugar del otro para comprender mejor sus actitudes, sin juicios ni críticas.

- ❖ Familias: Las familias se convierten en un espacio donde los niños, las niñas y los jóvenes pueden desarrollar las habilidades comunicativas, cognitivas y emocionales, que integradas con conocimientos, permiten que las personas se relacionen pacíficamente, participen democráticamente y valoren las diferencias (Guía, 49). La familia también se convierte en un laboratorio de paz y reconciliación. De la manera como ella resuelve sus propios conflictos, dependerá la forma en la que el estudiante también resuelva sus conflictos en los ambientes escolares.

Lo anterior implica un cuestionamiento a las prácticas punitivas que suceden dentro de los hogares: castigos, golpes, faltas de diálogo, etc. Es posible hablar de enfoques

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

proactivos y restaurativos dentro de los hogares: diálogo, perdón, reconciliación, reparación del daño, construcción de normas juntos, reconocimiento de emociones y sentimientos de cada uno de los miembros que integran la familia, etc.

- ❖ **Directivas docentes:** Es importante que los directivos posean el liderazgo asertivo para reflexionar, consolidar equipos de trabajo y construir escenarios de diálogo. Favorecer la participación del resto de la comunidad educativa en las políticas institucionales para la mejora de la convivencia escolar. Que propicie desde su rol de dirección el enfoque proactivo o restaurativo en lugar del punitivo para la atención de cada una de las situaciones tipo I, II o III que se presenten en la institución.
- ❖ **Docentes y docentes con rol de psicorientación:** deben convertirse, desde el enfoque restaurativo en facilitadores, en lugar de solucionadores de conflictos de manera punitiva.

En este punto es necesario recordar la ventana de la disciplina social del capítulo 3:

¿Cuál de los siguientes estilos de docente eres o quieres ser?



Figura 43 Estilos de docentes según la ventana de la disciplina social – Construcción propia

Nota: La gráfica está compuesta por imágenes tomadas de https://www.freepik.es/vector-gratis/paquete-maestro_8422834.htm

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Desde las prácticas restaurativas se hace necesario formar docentes asertivos y democráticos, que hagan las cosas con los estudiantes, no en contra de ellos, para ellos o sin ellos. Docentes con la mente abierta a otros caminos de solución de conflictos, facilitadores de ambientes de negociación, reconciliación y reparación. Docentes que se interesen más por los sentimientos de los afectados por el conflicto que por el mismo conflicto.

5.5.2. Beneficios de las Prácticas Restaurativas en los establecimientos educativos

La Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para la Convivencia Escolar, ayudará a las instituciones educativas a promover en los estudiantes la capacidad de comprender al otro para una sana convivencia, a manejar los conflictos y promover valores para la paz no solo en el aula sino en los demás campos sociales en los que se desenvuelven y se desenvolverán en un futuro. Morin (1999) afirma que, para la educación del futuro es necesario enseñar: la condición humana, la identidad terrenal, la comprensión y la ética del género humano. Es decir, la educación ha de facilitar a los ciudadanos las competencias sociales necesarias para descubrir la realidad y los derechos del otro, así como capacitarlos para la participación en proyectos comunes. En esta línea, este proyecto de investigación apunta al fortalecimiento de las relaciones entre los estudiantes y al reafianzamiento de la escuela como espacio privilegiado para la construcción de ciudadanía plenamente pertinente en los marcos del posconflicto.

La Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para la convivencia escolar que se propone apuntará también a mejorar la calidad educativa. En la Guía 49 (Guía pedagógica para la convivencia escolar Ley 1620) se resalta la importancia de la relación entre la calidad de la educación y la formación para el ejercicio de la ciudadanía. Éstas dos son necesarias para formar a ciudadanos capaces de contribuir a los procesos de desarrollo cultural,

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

económico, político y social y en la sostenibilidad ambiental; en el ejercicio de una ciudadanía activa, reflexiva, crítica y participativa, que conviva pacíficamente y en unidad, como parte de una nación próspera, democrática e incluyente. Si hay un ambiente de sana convivencia entre los estudiantes, la calidad de su aprendizaje será mucho mayor y así se fortalecerá la calidad educativa.

De igual manera, brindará a los docentes herramientas importantes y puntuales para el manejo de los conflictos en el aula. El docente se convertirá en facilitador, será quien escuche a los estudiantes, los comprenda los motive a encontrar las soluciones adecuadas para solucionar el conflicto. Así se construirán relaciones de confianza y empatía entre docentes y estudiantes, relaciones de respeto, afectivas y de apoyo. El ambiente en el aula será seguro, positivo e integrador. El docente no tendrá que recurrir como medida inmediata al castigo ni a la sanción, primero escuchará y a partir de las Prácticas restaurativas fomentará el diálogo, la escucha empática, la capacidad de participar en la solución de los conflictos, la reparación del daño y el restablecimiento de las relaciones.

Las Prácticas Restaurativas ayudarán a los estudiantes a fortalecer sus habilidades sociales para que puedan resolver de manera satisfactoria las situaciones conflictivas. Crecerán en la capacidad de escuchar empáticamente al otro, de ponerse en el lugar de sus compañeros, de comprender su realidad, su comportamiento, su actitud, antes de reaccionar con ira frente al conflicto. La implementación de las prácticas restaurativas ayudará a los estudiantes, tanto en el presente como en el futuro, a involucrarse emocionalmente con la situación de los otros, sentir su dolor, reconocer los sentimientos de la otra persona, de esta manera estará en la capacidad de comprender antes de juzgar, aspectos necesarios a los cuales recurrir para evitar que un conflicto empeore y pueda solucionarse de manera pacífica. Sentir

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

el dolor de los demás se hace cada vez más necesario en este mundo que va exigiendo comportamientos solidarios, sensibilidad ante el sufrimiento ajeno y acciones que ayuden a mejorar la condición de vida de los más necesitados.

Los estudiantes estarán en la capacidad de entablar una conversación proactiva y resolutive frente a un conflicto, dominando de esta manera, la ira y el enfado evitando actitudes agresivas. Reconocerán al conflicto como una oportunidad de crecimiento. Las prácticas restaurativas implican el diálogo y la escucha, de esta manera se evitará que el conflicto se transforme en violencia y pueda resolverse pacíficamente y aprender de él. Además, los estudiantes se convertirán en los protagonistas de la solución del conflicto (Schmitz, 2018). Ya no dependerán del docente, que en muchas ocasiones es quien da por solucionado el conflicto. Desde el ejercicio de las prácticas restaurativas son los mismos implicados en el problema quienes, a partir de la escucha y el diálogo, encontrarán la solución y harán los debidos acuerdos.

La Guía metodológica de prácticas restaurativas que se propone promueve la participación y la reflexión. La solución del conflicto se logra gracias a la implicación de ambas partes (víctima y agresor) pero también del grupo en general. Desde las prácticas restaurativas, los estudiantes son escuchados y comprendidos, asumen responsabilidades, deciden, es decir tienen y ejercen poder (Schmitz, 2018). Esta reflexión y participación es posible gracias a los círculos restaurativos, sean estos proactivos-preventivos o reactivos de respuesta. Estos círculos dinamizan el desarrollo personal de sus participantes al promover la confianza, las relaciones socioafectivas, el empoderamiento, la autonomía que permite la toma de decisiones, la introspección, la responsabilidad, el autoconocimiento y la resiliencia.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Los estudiantes y maestros aprenderán a ver el conflicto no como una amenaza sino como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento. Jean Schmitz (2018) plantea “que el conflicto y todo el proceso que conduce a su resolución supone una oportunidad para nuestro crecimiento como personas y sociedades. De hecho, podemos considerar al conflicto como uno de los motores principales de la transformación social y de nuestro crecimiento como personas maduras”. Por tanto, se hace necesario formar tanto a docentes como a estudiantes y a sus familias para que puedan reconocer al conflicto no solo como una “crisis” sino también como una “oportunidad”, y esto es posible gracias a la Metodología de las Prácticas Restaurativas.

La Guía Metodológica de Prácticas Restaurativas para la convivencia escolar, aportará, además, a la formación de las competencias ciudadanas de los estudiantes implicados. No sólo ayudará a formar en la resolución de conflictos a partir del diálogo y la escucha empática en el aula sino también en la familia, en el grupo más cercano de amigos, en el barrio, y en un futuro en el campo laboral y profesional, en diferentes entornos, ya sean presenciales o virtuales.

5.6. Conclusiones de la Guía Metodológica

Se debe dar la resolución de conflictos desde un enfoque restaurativo y no punitivo con la ayuda del mediador quien con su experiencia aportará a comprender que se debe restaurar la falta cometida y que se evidencie a través de algún aspecto del espectro restaurativo. Se puede realizar en cualquier momento, cuando el mediador lo crea oportuno, este ejercicio restaurativo para lograr dar solución al conflicto presentado, beneficiando de esta manera la convivencia escolar y la paz.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

En la ruta de atención integral para la convivencia escolar se deben utilizar las prácticas tanto formales como informales, el proceso restaurativo que ofrece el espectro permite que la convivencia escolar aporte a la formación de los estudiantes y así se contribuye al mejoramiento de las relaciones personales y sociales que fundamentan el crecimiento de un país, estas prácticas se pueden realizar a la hora de evidenciar el conflicto y con la ayuda del mediador.

Las familias son un espacio social fundamental en el proceso convivencial de los estudiantes y de toda la comunidad educativa, se debe vincular a las familias en los procesos de resolución de conflictos, brindar la capacitación necesaria para aplicar la guía de prácticas en los distintos conflictos que ellos afrontan, fortalecer el diálogo, la mediación y que se llegue a la reparación del daño causado.

Es preciso abordar el conflicto como una oportunidad de crecimiento, el enfoque restaurativo permite que tanto la víctima como el victimario encuentren en los procesos de resolución de conflictos la manera de ganar experiencia a través del espectro y se conviertan en multiplicadores de ella en medio de su comunidad educativa, sus familias y la sociedad.

Es importante reconocer el papel del docente como facilitador, de ahí la necesidad de fortalecer a todos los docentes y directivos docentes a través de capacitaciones oportunas que permitan conocer la experiencia de las prácticas restaurativas como herramienta para facilitar el proceso de resolución de conflictos, que se cuente con un grupo sólido para que beneficie e impacte la mayor parte de la población educativa, así también, se debe brindar formación a los padres de familia a través de las escuelas de padres para que se conviertan en facilitadores en medio de sus hogares y redonde así en Instituciones pacíficas y pacificadoras.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Si se tiene un cuerpo de docentes y familias formadas se podrá aplicar el espectro de manera adecuada, respetando todos los elementos propios de la herramienta, se fortalecerá la víctima como al ofensor, sin que se quede solo en los hechos o el aspecto punitivo sancionatorio y se fomente el diálogo y la autonomía en el proceso de resolución de conflictos.

Se recomienda que tanto la víctima y el ofensor, con la mediación del facilitador, lleguen a un acuerdo para la resolución del conflicto, y que dentro de este acuerdo debe estar la reparación del daño por parte del ofensor y que las relaciones queden restablecidas, esto se debe dar tanto en las reuniones previas como en la puesta en práctica del espectro, el acuerdo debe ser medido y seguido de manera periódica para que así se fortalezca el proceso y se pueda hacer una verdadera reparación del daño causado.

Los estudiantes están propensos a cometer faltas cuando no están en presencia de un adulto, se recomienda fortalecer a través de la metodología de prácticas restaurativas la autonomía, el carácter, el diálogo y pensar en estrategias que fomenten el manejo del tiempo libre, que permitirán que aún, estando solos no se generen situaciones de agresión y violencia que afectan a la comunidad educativa.

Es importante fortalecer la resiliencia en los estudiantes para que los procesos de mediación y la puesta en práctica del espectro permita dar los resultados esperados, de lo contrario es posible que se recaiga en la falta y de esta manera se tenga que activar la aplicación del manual de convivencia y se dé la sanción correspondiente que en muchas ocasiones no tiene un efecto restaurativo y reparador. Esto beneficiaría a la comunidad educativa en la medida que quienes viven la experiencia de las prácticas restaurativas y

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

fortalezcan la resiliencia y se conviertan poco a poco en multiplicadores de la herramienta que hará que mejore la convivencia escolar y la calidad educativa.

Se recomienda que la Guía de Prácticas Restaurativas sea dada a conocer a la comunidad educativa para que de esta manera se familiaricen con la herramienta, se reconozca que a través de ella se fortalecerá la convivencia escolar, que será un recurso innovador y atractivo para restablecer las relaciones pacíficas en la comunidad educativa. La Guía se debe estudiar y aplicar a libertad del facilitador, no se debe tomar como un mecanismo estático e inamovible, es dinámico y rico en recursos para lograr el propósito de una sana convivencia.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Conclusiones

Se conoció la realidad convivencial de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad a través de las distintas herramientas de recolección de datos, lo que permitió tener una visión general acerca de la convivencia, del debido proceso y todos aquellos elementos que hacen parte de la vivencia diaria del proceso de convivencia de la Institución, a partir de este panorama se pudo ofrecer una herramienta que permita que los estudiantes desarrollen nuevas habilidades sociales, que aprendan a dialogar, que sean escuchados y escuchen, que lleguen a un acuerdo verdadero, que aporten a la paz y la convivencia que son elementos necesarios y esenciales para el diario vivir del ser humano, aún más, se quiere que la guía impacte varios frentes de la comunidad educativa además de los mismos estudiantes, como son los docentes y padres de familia.

El valor del respeto es el más vulnerado a la hora de entablar relaciones entre los pares dentro y fuera del aula de clase, los estudiantes reconocen el valor, pero en sus relaciones habituales les cuesta ponerlo en práctica lo que genera con frecuencia los conflictos, las agresiones y las faltas de respeto. Es importante, a partir de lo anterior, educar para la autonomía y el respeto, Las Prácticas Restaurativas en su Espectro permite que los estudiantes generen compromisos auténticos, hacer seguimiento de éstos, de tal manera que se fortalezca el valor del respeto y su puesta en práctica en el diario vivir. También ayudará a que los estudiantes no solo reconozcan las normas si no que las respeten en las relaciones convivenciales.

Los descansos y las aulas de clase son los espacios donde más se generan los conflictos, es importante pensar en estrategias que fomenten el manejo del tiempo libre, se debe fortalecer la vigilancia por parte de los docentes o adultos responsables, los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

estudiantes deben fortalecer la autonomía con relación a no tener la necesidad de estar un adulto presente para generar comportamientos adecuados, la responsabilidad complementa puntualmente este proceso de formación. La guía de prácticas restaurativas se compromete puntualmente con el fortalecimiento de habilidades y la responsabilidad frente a los actos que se realizan en la vida escolar y fuera de ella, permite que, a través de la autonomía se viva en los distintos espacios escolares la libertad y conciencia de lo que se hace y se deja de hacer.

Las situaciones tipo I que más se evidencian en la Institución Educativa son los apodos, burlas y esperar al profesor fuera del salón, estas actitudes hacen que se generen conflictos, que se infrinjan las normas y que los estudiantes no se hagan conscientes de la importancia de cumplir con las normas y especificaciones del Manual de Convivencia. La guía de Prácticas Restaurativas es una herramienta que permite a través del espectro, la escucha afectiva, declaraciones afectivas, preguntas afectivas y pequeñas reuniones restaurativas fortalecer la empatía y el diálogo y será de gran utilidad para que el docente realice los respectivos llamados de atención y se repare el daño causado.

Las situaciones tipo II de mayor impacto son, mal uso de las redes sociales, copia y agresión a un compañero o miembro de la comunidad, este tipo de falta tiene implicaciones mayores frente a las situaciones tipo I, los procesos de convivencia habituales ofrecen una serie de procesos punitivos o debido proceso, en muchas ocasiones terminan por ser sancionadas y castigadas por parte del ente encargado, la guía metodológica permitirá que el agresor se haga consciente de su falta y busque la manera de restaurar las relaciones a través de compromisos puntuales que ellos mismo proponen, se podrá implicar a todos los

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

miembros del aula de clase lo que generará mayor impacto, empoderamiento y compromiso por parte del grupo.

Las situaciones de tipo III que se evidencian en la Institución Educativa son atentar contra la integridad física y emocional de un compañero o miembro de la comunidad, los estudiantes reconocen que en el proceso se presentan este tipo de faltas, no son conscientes de las consecuencias de dichas faltas, les cuesta asumir una actitud conciliadora. La guía busca que este tipo de faltas sean tratadas desde las reuniones restaurativas formales con la intervención de un facilitador y con participación de miembros de la comunidad educativa y autoridades competentes del país o Estado, dará nuevas posibilidades de abordar el conflicto y buscar posibles soluciones que mitiguen los efectos del conflicto. Lo anterior no impide que se deba dar la acción sancionatoria, se debe permitir la intervención del Manual de Convivencia y otras entidades si la situación lo requiere.

La Institución Educativa carece de docentes capacitados para la intervención y la resolución de conflictos, es importante reconocer que los actores del proceso educativo deben contar con la experticia para acompañar, orientar, mediar, escuchar y facilitar la resolución de conflictos, la guía ofrece un proceso metodológico que permitirá que los docentes, directivos, padres de familia puedan mitigar los conflictos y tengan una herramienta que construya la convivencia en la Institución Educativa fortaleciendo los distintos componentes de la convivencia escolar según la Ley 1620 en sus componentes de promoción, prevención, atención y seguimiento.

La familia es un actor de la comunidad educativa que fortalece los distintos procesos que se viven en la Institución Educativa, es responsable de gran parte de la formación, es modelo y modela los comportamientos de los hijos, de los estudiantes, las

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

familias necesitan herramientas y mecanismos que les permita fortalecer la resolución de conflictos, siendo así espacios donde se construyan relaciones pacíficas, se fortalezca el valor de la paz, las competencias ciudadanas y los espacios de conciliación y transformación social. La versatilidad de la guía permite que se pueda trabajar en familia, de esta manera los padres de familia podrán aprovecharla para hacer verdaderas mediaciones y generar espacios de diálogo en el proceso de convivencia en el hogar, evitando que la familia se convierta en fuente de violencia y mal manejo de los conflictos, la guía permitirá que las familias se conviertan en modelo de mediación y justicia restaurativa doméstica, es necesario capacitar a padres de familia y que éstos se conviertan en multiplicadores de la experiencia.

La Institución Educativa no está familiarizada con el concepto Prácticas Restaurativas, las directivas del colegio reconocen la necesidad de poner en marcha acciones pedagógicas en las que se formen a los estudiantes en la capacidad de resolver los conflictos ellos mismos. La Guía construida será de utilidad en la medida que es una herramienta pedagógica diseñada de tal manera que al ser puesta en práctica por la Institución logre mitigar los conflictos o transforme la manera como se abordan los mismos por parte de la comunidad educativa.

Es claro que para las directivas en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad la resolución de conflictos se realiza desde la aplicación del Manual de Convivencia que está vigente, el cual es creado desde los parámetros legales dados por el gobierno, leyes y decretos y busca sancionar la falta cometida, la herramienta que se presenta para mitigar la violencia y los conflictos permitirá que no se sancione la falta, que los actores del conflicto, víctima y victimario, así como el facilitador y los demás miembros

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

de la Institución utilicen el Espectro de Prácticas Restaurativas y lleguen a la reparación del daño causado con unos pertinentes y sólidos acuerdos que tendrán el debido seguimiento para ver su efectividad en el proceso.

Se reconoce que los estudiantes son poco resilientes para afrontar los conflictos, esto genera apatía y en ocasiones negación del mismo conflicto, lo que puede llevar a más violencia, se entorpecen los procesos y los esfuerzos por parte de la Institución por mejorar la convivencia escolar, la guía metodológica permitirá un proceso pedagógico que lleve poco a poco al agresor y a la víctima a reconocer su papel dentro del conflicto para que después y siempre, con el acompañamiento del facilitador y la implementación del espectro, se llegue a afrontar de manera asertiva el conflicto, es decir, como una posibilidad de mejora en la vida de las niñas y niños.

La Institución Educativa se rige por los lineamientos del Gobierno a través del Ministerio De Educación Nacional a través de la Ley 1620 de 2021, es la llamada a liderar las acciones y procesos de formación para el ejercicio de la ciudadanía, la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. Permite dinamizar el Sistema de Convivencia Escolar en el interior de cada establecimiento educativo.

La Institución cuenta con la Ruta que define los procesos y protocolos que se convierten en una respuesta integral a la realidad que vive la escuela en temas de convivencia escolar. La puesta en marcha de la Ruta posibilita que los establecimientos logren resultados en cuatro aspectos: formación de sujetos activos de derechos, fomento de la inclusión y la participación de toda la comunidad educativa, transformación y mejoramiento del clima escolar. La guía de Prácticas Restaurativas será de importante

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

apoyo a la hora de atender los casos de convivencia y buscar una reparación del daño causado a través de la puesta en marcha del Espectro Restaurativo.

El análisis literario dentro de la Investigación con miras a diseñar una Guía metodológica de Prácticas Restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos permitió analizar las principales variables, convivencia escolar, resolución de conflictos y practicas restaurativas, con los autores más pertinentes que aportaran a ellas y así ofrecieran elementos teóricos que permitieran la construcción de la Guía que será de gran utilidad para la resolución de conflictos desde los elementos de las prácticas restaurativas. La construcción de la matriz rescató elementos con relación de los autores desde el objetivo específico elaborar un análisis crítico de la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas. Se tuvieron en cuenta las variables y conceptos propios de la investigación como competencias ciudadanas, conflicto, convivencia, método de resolución de conflictos, construcción de la paz y ambiente de aula.

Recomendaciones

Se debe dar la resolución de conflictos desde un enfoque restaurativo y no punitivo con la ayuda del mediador quien con su experiencia aportará a comprender que se debe restaurar la falta cometida y que se evidencie a través de algún aspecto del espectro restaurativo. Se puede realizar en cualquier momento, cuando el mediador lo crea oportuno, este ejercicio restaurativo para lograr dar solución al conflicto presentado, beneficiando de esta manera la convivencia escolar y la paz.

En la Ruta de Atención Integral para la convivencia escolar se deben utilizar las prácticas tanto formales como informales, el proceso restaurativo que ofrece el Espectro permite que la convivencia escolar aporte a la formación de los estudiantes y así se contribuye al mejoramiento de las relaciones personales y sociales que fundamentan el crecimiento de un país, estas prácticas se pueden realizar a la hora de evidenciar el conflicto y con la ayuda del mediador.

Las familias son un espacio social fundamental en el proceso convivencial de los estudiantes y de toda la comunidad educativa, se debe vincular a las familias en los procesos de resolución de conflictos, brindar la capacitación necesaria para aplicar la guía de prácticas en los distintos conflictos que ellos afrontan, fortalecer el diálogo, la mediación y que se llegue a la reparación del daño causado.

Es preciso abordar el conflicto como una oportunidad de crecimiento, el enfoque restaurativo permite que tanto la víctima como el victimario encuentren en los procesos de resolución de conflictos la manera de ganar experiencia a través del espectro y se

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

conviertan en multiplicadores de ella en medio de su comunidad educativa, sus familias y la sociedad.

Es importante reconocer el papel del docente como facilitador, de ahí la necesidad de fortalecer a todos los docentes y directivos docentes a través de capacitaciones oportunas que permitan conocer la experiencia de las prácticas restaurativas como herramienta para facilitar el proceso de resolución de conflictos, que se cuente con un grupo sólido para que beneficie e impacte la mayor parte de la población educativa, así también, se debe brindar formación a los padres de familia a través de las escuelas de padres para que se conviertan en facilitadores en medio de sus hogares y redunde así en Instituciones pacíficas y pacificadoras.

Si se tiene un cuerpo de docentes y familias formadas se podrá aplicar el Espectro de manera adecuada, respetando todos los elementos propios de la herramienta, se fortalecerá la víctima como al ofensor, sin que se quede solo en los hechos o el aspecto punitivo sancionatorio y se fomente el diálogo y la autonomía en el proceso de resolución de conflictos.

Se recomienda que tanto la víctima y el ofensor, con la mediación del facilitador, lleguen a un acuerdo para la resolución del conflicto, y que dentro de este acuerdo debe estar la reparación del daño por parte del ofensor y que las relaciones queden restablecidas, esto se debe dar tanto en las reuniones previas como en la puesta en práctica del espectro, el acuerdo debe ser medido y seguido de manera periódica para que así se fortalezca el proceso y se pueda hacer una verdadera reparación del daño causado.

Los estudiantes están propensos a cometer faltas cuando no están en presencia

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

de un adulto, se recomienda fortalecer a través de la herramienta prácticas restaurativas la autonomía, el carácter, el diálogo y pensar en estrategias que fomenten el manejo del tiempo libre, que permitirán que aún, estando solos no se generen situaciones de agresión y violencia que afectan a la comunidad educativa.

Es importante fortalecer la resiliencia en los estudiantes para que los procesos de mediación y la puesta en práctica del Espectro permita dar los resultados esperados, de lo contrario es posible que se recaiga en la falta y de esta manera se tenga que activar la aplicación del manual de convivencia y se dé la sanción correspondiente que en muchas ocasiones no tiene un efecto restaurativo y reparador. Esto beneficiaría a la comunidad educativa en la medida que quienes viven la experiencia de las prácticas restaurativas fortalezcan la resiliencia y se conviertan poco a poco en multiplicadores de la herramienta que hará que mejore la convivencia escolar y la calidad educativa.

Se recomienda que la guía de prácticas restaurativas sea dada a conocer a la comunidad educativa para que de esta manera se familiaricen con la herramienta, se reconozca que a través de ella se fortalecerá la convivencia escolar, que será un recurso innovador y atractivo para restablecer las relaciones pacíficas en la comunidad educativa. La guía se debe estudiar y aplicar a libertad del facilitador, no se debe tomar como un mecanismo estático e inamovible, es dinámico y rico en recursos para lograr el propósito de una sana convivencia.

Referencias bibliográficas

- Ahumada, A., Orozco, C. (2019). *Entrenamiento de habilidades sociales: una estrategia de intervención para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. Universidad CUC. Barranquilla. Recuperado de:
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5144/Entrenamiento%20de%20habilidades%20sociales%20una%20estrategia%20de%20intervenci%C3%B3n%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convivencia%20escolar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ALBOAN. (ONG). *El conflicto*. Tomado de:
http://62.99.71.146/alboan/prueba/pdf/base_conflictos.pdf
- Aquino E., Flores A., Murcia E. 2018. *Cultura de paz y prácticas restaurativas que mejoren la convivencia institucional del turno vespertino del centro escolar Doctor Darío González, municipio de San Vicente, departamento de San Vicente*. El Salvador. Recuperado de:
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20483/1/tesis%20bibliot%20octubre%2017%202019%20%208am..pdf>
- Asociación Matiz. (2015). *Educación en Valores*. Edición Julio de 2015. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala III Plan Joven - Unidad de Juventud. Recuperado de
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag0196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf>

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Barra, E. (1987). *El desarrollo moral: una introducción a la teoría de Kohlberg*. Revista Latinoamericana de Psicología, 19(1),7-18. [fecha de Consulta 7 de Agosto de 2021]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80519101>
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. España. Editorial Ariel. Tomado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67646966005.pdf>
- Cárdenas, J. (2016). *Los talleres para la convivencia: propuesta para el aprendizaje de Estrategias de resolución pacífica de los conflictos entre los Estudiantes de grado cuarto de primaria de la jornada tarde del Colegio entre Nubes Sur Oriental I.E.D. Universidad Libre*. Bogotá. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9574>
- Cardona, A. (2016). *Estrategia pedagógica desde la Justicia Restaurativa: Un estudio de caso en la Institución Educativa Javiera Londoño -Centro*. Medellín Antioquia. Recuperado de: http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2216/1/PB0768_giovannizapata_estrategiapedagogica.pdf
- Casel, Org. (2017). *Collaborative for Academic, Social, And Emotional Learning*. Recuperado de: www.casel.org
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá: Ediciones Uniandes. Taurus, Santillana.
- Cifuentes & García, Barboza S. (2016). *Estudio cualitativo sobre la convivencia escolar en el grado transición: abordajes y aprendizajes*. Universidad Nacional de Bogotá. Recuperado de:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/1501/BarbosaGarciaCifuentesGarcia2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Congreso de la República de Colombia (1994). *Ley 115. Por la cual se expide la Ley General de Educación Nacional*. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia (2006). *Ley 1098. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*. Bogotá

Congreso de la República de Colombia (2013). *Ley 1620. Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar*. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia (2014). *Ley 1732. Por la cual se establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país*. Bogotá.

Cortés, A. (2019). *Convivencia Escolar: La Participación de los Niños y las Niñas en la Resolución de Conflictos*. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.cinde.org.co/handle/20.500.11907/2420>

Costello B.; Watchel J.; y Watchel T. (2010). *Círculos Restaurativos en los Centros Escolares*. Lima: Cecosami Prerensa e Impresión Digital S.A.

De Zubiría, J. (2006). *Los modelos Pedagógicos, hacia una pedagogía dialogante*. Aula Abierta. Magisterio. Bogotá.

Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro, informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Díaz, B & Sime, P, (2016). *Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 49, 125-145. Medellín, Colombia. Recuperado de:
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/801/1321>
- Durston, J. (1999). *Construyendo capital social comunitario*. Revista de la CEPAL. Tomado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/12191-construyendo-capital-social-comunitario>
- Fisher, R. Y Ury, W. (1990). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Compañía Editorial Continental, México.
- Fuentes, L., Perez, L. (2018). *Convivencia escolar: una mirada desde las familias*. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Venezuela. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99357718025>
- Gómez, S. (2015). *Habilidades sociales de los escolares y Prevención del conflicto: Programa de mejora del clima escolar*. Universidad Autónoma Barcelona. España. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/133350/TFG_sgomezerra.pdf
- Hernández, R., Fernández C., Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México.
- Hopkins, B. (2011). *The restorative classroom. Using restorative approaches to foster effective learning*. London: Optimus Education.
- IIRP. (2007). *Prácticas restaurativas en escuela: Investigación revela el poder del enfoque restaurativo, parte 1*. Recuperado de: <https://www.iirp.edu/eforum-archive/4363-restorative-practices-in-schools-researchreveals-power-of-restorative-approach-part-i>

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Institución Jesús Maestro FMSD. (2020). *Proyecto Educativo Institucional PEI*. Soledad, Atlántico.
- Lederach, J.P. (2000): *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*, Edupaz 10, Madrid, Catarata. Págs. 57 – 58
- Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.
- Mallqui, A. (2016). *Estrategias participativas para la convivencia escolar y la resolución de conflictos en el área de formación ciudadana y cívica*. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5315>
- Márquez. A. (2009). *La doctrina social sobre la justicia restaurativa*. Prolegómenos. Derechos y Valores, Volumen XII, No. 24 (2009), p.p. 59-75, p. 59. recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/876/87617269005.pdf>
- Marshall, M. (2003). *Examining school climate: defining factors and educational influences*. Georgia: Georgia State University, Center for Research on School safety, school climate and classroom management.
- Martínez. M. (2005). *El paradigma emergente: Hacia una nueva teoría de la racionalidad científica*. México. Trillas. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67646966005.pdf>
- Mccold. P., Wachtel. T. (2003). *En busca de un paradigma: una teoría sobre Justicia Restaurativa*. Ponencia presentada en el XIII Congreso Mundial sobre Criminología, del 10 al 15 de agosto de 2003. Río de Janeiro, Brasil. Recuperado de: <https://www.iirp.edu/news/en-busca-de-un-paradigma-una-teori-a-sobre-justicia-restaurativa>
- MEN (2010). *ENDE - Encuesta Nacional de Deserción Escolar*. Bogotá

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- MEN. (2006). *Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas*. Bogotá. IPSA
- MEN. (2013). *Decreto 1965. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*. Bogotá.
- MEN. (2013). *Guía No. 49: Guías pedagógicas para la Convivencia Escolar*. Bogotá. Amado Impresores S.A.S.
- MEN. (2017). *Plan Decenal de Educación Nacional 2016-2026. El camino hacia la equidad*. Colombia.
- Mockus, A. (2002). *La educación para aprender a vivir juntos. Convivencia como armonización de ley, moral y cultura*. Perspectivas, vol. XXXII, No. 1.
- Mockus, A. (2003). *¿Por qué competencias ciudadanas en la escuela?* Tomado de Al Tablero. Recuperado de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/fo-article-58614.pdf>
- Morín, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación*. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000117740_spa
- Morrison, B. (2002). *Bullying and Victimization in Schools. A Restorative Approach*. Australian institute of Criminology. February. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/322006353_PRACTICAS_RESTAURATIVAS_COMO_SOLUCION_DE_CONFLICTOS_ESCOLARES
- Ortiz, E. (2014). *La empatía como base de la resolución de conflictos*. Universidad de Cantabria. España. Recuperado de

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/5437/OrtizGomezEva.pdf?sequence=1>

Ponce H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 12(1), 113-130. [fecha de Consulta 18 de Septiembre de 2021]. ISSN: 0185-1594.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

Pranis. K. (2006). *Manual para facilitadores de Círculos*. Costa Rica: CONAMAJ.

Recuperado de:

<file:///C:/Users/Adriana/Downloads/Pr%C3%A1cticas%20Restaurativas%20en%20el%20%C3%A1mbito%20escolar%20Jean%20Schmitz%20julio%202018.pdf>

Punset, E. (2012). *¿Cómo educar las emociones?* Barcelona. Observatorio de salud de la infancia y la adolescência. Recuperado de

https://faros.hsjdbcn.org/sites/default/files/faros_6_cast.pdf

Ramírez, John (2016). *Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil*. Universidad Complutense.

Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40428/>

Ramírez, S. (2016). *Propuesta de gestión que oriente la aplicación de prácticas restaurativas en el manejo del conflicto fortaleciendo la convivencia en los estudiantes de 2° y 3° del colegio El Cortijo Vianey*. Bogotá D.C. recuperado de: [file:///C:/Users/Adriana/Downloads/1.%20Propuesta%20de%20Gesti%C3%B3n%20Aplicaci%C3%B3n%20Practicas%20Restaurativas%20Sandra%20L.%20Ram%C3%ADrez%20Mu%C3%B1oz%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Adriana/Downloads/1.%20Propuesta%20de%20Gesti%C3%B3n%20Aplicaci%C3%B3n%20Practicas%20Restaurativas%20Sandra%20L.%20Ram%C3%ADrez%20Mu%C3%B1oz%20(1).pdf)

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Rodríguez, W. (2001). *La valoración de las funciones cognitivas en la zona de desarrollo próximo*. EDUCERE, (15), año 5. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35651501.pdfcom/uploads/public/3f3a23b05a0dcb7e26f24fb69a9d899b.ññpdf>
- Rosenberg, M. (2013). *Comunicación no violenta un lenguaje de vida*. Aldea EDITORES. Buenos Aires. Recuperado de:
<https://c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com/uploads/public/3f3a23b05a0dcb7e26f24fb69a9d899b.ññpdf>
- Schmitz, J. (2018). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo*. Recuperado de
http://www.caib.es/sites/convivexit/ca/practiques_restauratives/archivopub.do?ctrl=MCRST8146ZI269459&id=269459.
- Segovia, I., Castañeda, E., & Sandoval, C. (2010). *Debate: El reto es consolidar el sistema de calidad educativa*. Al tablero No. 56 (abril – mayo 2010). Recuperado de
<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-242097.html>
- UNESCO (1990). *Declaración Mundial sobre Educación para Todos y Marco de Acción para Satisfacer las Necesidades Básicas de Aprendizaje*. Jomtien, Tailandia.
- UNESCO (2013). *Análisis del clima escolar. ¿Poderoso factor que explica el aprendizaje en América Latina y el Caribe?* Recuperado de
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/analisis-del-clima-escolar.pdf>
- Uribe, N. (2015): *La convivencia escolar desde la perspectiva de la Resiliencia: un apoyo a la gestión educativa*. Universidad Libre de Colombia. Suba, Colombia. Recuperado

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/7864/UribeCorderoNancyEdith2015.pdf?sequen>

Valencia, A. (2018). *Estrategias psicológicas y pedagógicas para la solución de conflictos*

basada en la empatía en estudiantes del grado quinto de primaria de la Institución

Educativa Departamental Serrezuela, Sede Antonio Nariño. Universidad de

Cundinamarca. Colombia. Recuperado de:

<http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1610/ESTRATEGIAS%20PSICOLOGICAS%20Y%20PEDAGOGICAS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20BASADA%20EN%20LA%20EMPATIA%20EN%20EST.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wachtel, T., O'Connell, T., & Wachtel, B. (2010). *Restorative Justice Conferencing: Real*

justice and the conferencing handbook. (Reuniones de Justicia Restaurativa: Justicia

Verdadera y Manual de Reuniones Restaurativas). Pipersville, PA: The Piper's Press.

Zapata. G. (2016). *Estrategia pedagógica desde la Justicia Restaurativa: Un estudio de caso*

en la Institución Educativa Javiera Londoño -Centro. Universidad de Antioquia.

Facultad de Educación: recuperado de:

http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2216/1/PB0768_giovannizapata_estrategiapedagogica.pdf

Zehr H. (2007). *El Pequeño Libro de la Justicia Restaurativa*. USA: Good Books.

Recuperado de: https://issuu.com/robertwiens/docs/little_book_restorative_muestra

ANEXOS

I. Sistematización de hallazgos cuestionario a estudiantes

Sistematización de hallazgos - Cuestionario Estudiantes			
OBJETIVO	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico		
VARIABLES			
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	CONVIENCIA ESCOLAR	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Pregunta
	Reconocen que la convivencia es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad.		Definición de Convivencia
	Reconocen que las faltas se encuentran definidas en el Manual de Convivencia y que éstas afectan a todos		Definición de Faltas

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

los miembros de la comunidad educativa		
	Los conflictos se dan con mayor frecuencia en los espacios fuera del salón. Es necesario reforzar el acompañamiento de los docentes a los estudiantes en diferentes espacios	Espacio donde se presentan con mayor frecuencia los conflictos escolares
Falta socializar y divulgar más la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar		Conocimiento del proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución
Apodos Esperar fuera del salón Insultos Indisciplina en el aula		Faltas leves que más cometen los estudiantes en la Institución educativa
Mal uso de las redes sociales, hacer copia en las evaluaciones, agredir físicamente a un miembro de la comunidad educativa.		Faltas graves que más cometen los estudiantes en la Institución educativa
Atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar, ya sea a través de patadas, puños u otra forma de agresión.	En este apartado un número significativo de estudiantes ha opinado que se llega a la agresión física, psicológica (intimidación, humillación, amenazas, insultos, entre otros) evidenciando de esta manera, que no se está utilizando el diálogo para solucionar los conflictos.	Faltas muy graves que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

Tabla 9 Hallazgos cuestionario a estudiantes

II. Sistematización de hallazgos cuestionario a padres de familia

Sistematización de hallazgos - Cuestionario Padres de familia			
OBJETIVO	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico		
VARIABLES			
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	CONVIENCIA ESCOLAR	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Pregunta
		La mayoría de los padres de familia seleccionados mantienen un diálogo con sus hijos respecto a los problemas escolares	¿Mantiene diálogo con su hijo(a) respecto a problemas escolares?
	El 80% de los padres de familia manifiestan que sus hijos no tienen antecedentes disciplinarios. El 20% ha recibido llamados de atención.		Antecedentes disciplinarios de la vida académica de su hijo(a)
	El porcentaje de estudiantes agredidos es bajo, el 30% ha		De las siguientes situaciones, elija cuál o cuáles ha sido

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

	sufrido agresión verbal o burlas.	víctima su hijo(a) en la institución educativa
	Falta socializar y divulgar más la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar	¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?
Las prácticas restaurativas buscan que los estudiantes sean quienes intervengan en la resolución de conflictos.	Los estudiantes no solucionan ellos mismos sus conflictos, sino que necesitan siempre la intervención de un adulto.	Si su hijo(a) tiene un conflicto con un compañero de colegio, usted
	Apodos Esperar fuera del salón Insultos Indisciplina en el aula	En su opinión cuáles de las siguientes faltas leves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa
	Mal uso de las redes sociales, agredir físicamente a un miembro de la comunidad educativa y acoso escolar.	En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa
	Atentar contra la integridad física de un compañero o cualquier miembro de la comunidad escolar, ya sea a través de patadas, puños u otra forma de agresión.	En su opinión cuáles de las siguientes faltas muy graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

Tabla 10 Hallazgos cuestionario a padres de familia

III. Sistematización de hallazgos cuestionario a docentes

Sistematización de hallazgos – Cuestionario a docentes			
OBJETIVO	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico		
VARIABLES			
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	CONVIENCIA ESCOLAR	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Pregunta
	El género masculino es el que más incide en faltas de convivencias y en conflictos escolares		Según su experiencia, el género que mayor registra faltas y conflictos escolares en la Institución es
	Grado cuarto y quinto presentan más faltas de convivencia y conflictos		El grado donde mayor se presentan faltas de convivencia y conflictos es
	Fuera del salón de clases y dentro de él, cuando no cuentan con el acompañamiento de un adulto.	Necesidad de realizar un acompañamiento a los estudiantes para evitar los conflictos	¿En qué espacio se presentan con mayor frecuencia los conflictos escolares?

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

	y mediar en su resolución.		
	Todos los docentes afirman conocer el proceso de la Ruta de Atención para la Convivencia		¿Conoce cómo es el proceso de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar de la Institución?
A partir de las prácticas restaurativas formales e informales se fortalece el diálogo para la resolución de los conflictos y para una sana convivencia	Colocar apodos y generar indisciplina. La mitad de los profesores también considera que el uso inadecuado del vocabulario y la no utilización de diálogo en la solución de conflictos	No utilizar el diálogo para la resolución de conflictos	En su opinión cuáles de las siguientes faltas leves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa
	Agredir físicamente a otro compañero o a cualquier miembro de la comunidad educativa.		En su opinión cuáles de las siguientes faltas graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa
	Repetición de las faltas leves o graves que afectan la integridad física o psicológica de los miembros de la comunidad educativa.		En su opinión cuáles de las siguientes faltas muy graves son las que más cometen los estudiantes en la Institución educativa

Tabla 11 Hallazgos cuestionario a docentes

IV. Sistematización de hallazgos entrevista semiestructurada a Directivos

Sistematización de hallazgos – Entrevista semiestructurada a Directivos			
OBJETIVO	Identificar las principales faltas que afectan la convivencia en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico		
VARIABLES			
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	CONVIENCIA ESCOLAR	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Pregunta
	Sobresalen las faltas tipo 1 (faltas leves) Y las faltas tipo 2 (faltas graves)	Existe un debido proceso para la resolución de conflictos	Describa según su experiencia cuál falta de convivencia es la que más atiende desde su dependencia: faltas leves, graves y faltas muy graves
	El género masculino es el que más incide en faltas de convivencias y en conflictos escolares		Según su experiencia, el género que mayor registra faltas y conflictos escolares en la Institución son hombres o mujeres ¿por qué?

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Grado cuarto y quinto presentan más faltas de convivencia y conflictos	¿Cuál es grado donde mayor se presentan faltas de convivencia y conflictos?
Realidades familiares y falta de control de emociones	¿Cuál cree que es la causa por la cual se originan las faltas?
Fuera del salón, en espacios sin presencia de un docente	En qué espacios de la Institución se presentan los conflictos o faltas a la convivencia escolar

Tabla 12 Hallazgos entrevista semiestructurada a Directivos

V. Sistematización de hallazgos Matriz DOFA a Directivos

Sistematización de hallazgos - MATRIZ DOFA Directivos		
OBJETIVO	Caracterizar y evaluar la manera en que se resuelven los conflictos en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico en la actualidad	
Dirigido a	RECTORA- COORDINADORA - PSICORIENTADORA	
Pregunta	Identifique las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas frente al proceso que realiza la Institución para atender las faltas y las estrategias a realizar.	
VARIABLES		
PRÁCTICAS RESTAURATIVAS	CONVIENCIA ESCOLAR	RESOLUCION DE CONFLICTOS
Aunque el término de Prácticas Restaurativas no se nombra en la matriz DOFA, la rectora plantea la necesidad de realizar acciones pedagógicas en las que se formen a los estudiantes en la capacidad de resolver los conflictos ellos mismos. Lo	El Manual de Convivencia se encuentra actualizado y fue socializado con toda la comunidad educativa. El comité de convivencia es operativo. Falta generar espacios de escucha entre los mismos estudiantes y entre estudiantes	Aunque existe un debido proceso para la resolución de conflictos, éste muchas no operativo. Las faltas leves no son mediadas por el docente, sino enseguida por el Coordinador. Necesidad de formación de los estudiantes en la

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

<p>anterior es uno de los propósitos que busca la metodología de las Prácticas Restaurativas.</p> <p>La Coordinadora hace mayor énfasis en el Manual de convivencia, quedándose en el aspecto punitivo o sancionatorio. De ahí la necesidad de contar con la metodología de las Prácticas Restaurativas.</p> <p>En el espacio de Formación Injemista puede ser aprovechado para realizar talleres de formación en los estudiantes que tengan relación con las prácticas restaurativas informales: escucha, declaraciones afectivas, preguntas restaurativas, pequeñas reuniones restaurativas espontáneas, con el fin de fortalecer en los estudiantes la convivencia y la capacidad de resolución de conflictos.</p>	<p>y docentes.</p> <p>Intervención de entidades externas (Gobernación, Policía, ICBF) para el cumplimiento de los componentes de la RUTA: promoción y prevención.</p> <p>El contexto social y familiar de los estudiantes afecta de manera significativa en la manera como los estudiantes se relacionan con los demás</p> <p>La filosofía institucional, basada en el humanismo ayuda a favorecer un clima de respeto, de sana convivencia y armonía en la comunidad educativa.</p> <p>La Formación Injemista que se realiza en la Institución (talleres de dirección de grupo) ayuda a promover la sana convivencia en el aula.</p>	<p>resolución de conflictos.</p> <p>Se propicia algunos espacios para el diálogo entre los estudiantes para la resolución de conflictos.</p> <p>Intervención de entidades externas (Gobernación, Policía, ICBF) en las situaciones en las que se activa la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.</p> <p>Los estudiantes son poco resilientes para afrontar los conflictos.</p> <p>Se realizan estrategias de prevención de conflictos y se atienden oportunamente cuando éstos se presentan.</p>
---	---	---

Tabla 13 Hallazgos Matriz DOFA a Directivos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

VI. Sistematización de resultados Ficha hermenéutica Ley 1620 y la Guía 49

Tabla 14 Sistematización Ley 1620 y Guía 49

Objetivo: Realizar una revisión sobre la Ley 1620 y la Guía 49 sobre la Convivencia en los establecimientos educativos			
Ley 1620		Guía 49	
Comité Escolar de Convivencia		Manual de Convivencia	
Llamada a liderar las acciones y procesos de formación para el ejercicio de la ciudadanía, la convivencia y el ejercicio de los DDHH y DHSR.		Herramienta en la que se consignan los acuerdos de la comunidad educativa para facilitar y garantizar la armonía en la vida diaria de los EE. Parte fundamental del PEI en la cual se definen los derechos y obligaciones de todas las personas de la comunidad educativa en aras de convivir de manera pacífica y armónica.	
Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar			
Compuesta por cuatro componentes:			
- Promoción: políticas institucionales que se concentran en el fomento de la convivencia y en el mejoramiento del clima escolar.			
- Prevención. Se consideran acciones de prevención las que buscan intervenir oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los DDHH y DHSR en el contexto escolar.			
- Atención: Aquellas acciones que permitan asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR, mediante la implementación y aplicación de los protocolos.			
- Seguimiento. se centrará en el registro y seguimiento de las situaciones de tipo II y III a través del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.			
Definiciones			
Conflictos: Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.	Agresión escolar: Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante	Agresión física: Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.	Agresión verbal: Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

	TIPO I	TIPO II	TIPO III
Tipos de situaciones	Conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, no generan daños al cuerpo o a la salud física y mental.	Agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso que no presenten revista las características de la comisión de un delito. Que sean repetitivas o sistemáticas. Que causen daño al cuerpo, salud física o mental. No generan incapacidad alguna para los involucrados.	Agresión escolar que revista características de delito contra la libertad, integridad y formación sexual.
Protocolo de Atención	Deben ser atendidas de manera inmediata para evitar que escalen. No requieren protocolos para su atención. Pero es necesario: Reconocer la situación Identificar tipo de falta Mediación entre las partes Diálogo Trabajo colaborativo, pactos, etc. Seguimiento	Brindar atención inmediata Remitir a las autoridades administrativas Adoptar medidas de protección Informar de manera inmediata a las familias Generar espacios para que se exponga lo aconteció frente a las familias Determinar acciones restaurativas Comité de convivencia analiza y sigue el caso	Atención inmediata a la salud física y mental. Se remite al prestador de salud. Se reporta a la Policía Activación de protocolos de otras entidades. No se debe adelantar ningún proceso de levantamiento de testigos o pruebas.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

VII. Sistematización Ficha hermenéutica literatura de Prácticas Restaurativas

Tabla 15 Matriz de hallazgos Literatura de Prácticas Restaurativas

MATRIZ DE HALLAZGOS LITERATURA PRÁCTICAS RESTAURATIVAS				
Objetivo		Llevar a cabo un análisis crítico de la literatura de las prácticas restaurativas más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas		
		Jean Schmitz (2018)	Belinda Hopkins (2015)	Bob Costello, Joshua Wachtel y Ted Wachtel (2010)
Conflictos	No es una amenaza, sino una oportunidad. Cuando se opta por medios pacíficos, el conflicto y todo el proceso que conduce a su resolución supone una oportunidad para crecer como personas.	El enfoque restaurativo, no se ocupa sólo de los conflictos, se ocupa de las relaciones y de favorecer la aparición de entornos más amables donde todos y todas se puedan sentir cómodos, escuchados y valorados	El conflicto es uno de los motores principales de transformación social y de crecimiento como personas maduras.	
	Hay mecanismos alternativos de resolución de conflictos que ofrecen diferentes posibilidades a las personas envueltas en un conflicto, para participar de forma conjunta y activa en la resolución del mismo, por lo general con la participación de un facilitador. Los protagonistas del proceso son las partes y el facilitador facilita el proceso.	Las prácticas restaurativas reactivas a una situación de conflicto (conferencing, conferences, círculos y todas sus adaptaciones), que se suman a la mediación, permiten contar con un abanico de estrategias para dar respuestas no punitivas al conflicto.	Proceso justo: hacer cosas con las personas. Sus componentes son: 1. Participación: involucrar a los individuos en las decisiones 2. Explicación: explicar el razonamiento que subyace a una decisión a todos. 3. Claridad de las expectativas: asegurarse que todos entiendan claramente una decisión.	

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

Justicia restaurativa	<p>Tiene un enfoque de prevención del delito y de actividades de justicia que explícitamente incluyen en sus procesos a la comunidad, planteándose como objetivo el aumento de la calidad de la vida en la misma. Estos diferentes apelativos comparten un núcleo común por cuanto abordan su resolución desde el nivel comunitario, centrándose en la resolución de los problemas, la reparación de daños y la restauración de las relaciones sociales-comunitarias. Promueven la participación activa de todas las partes en conflicto. Promueven una reintegración efectiva de las personas, pese a sus errores, en su comunidad.</p>	<p>Las prácticas restaurativas representan un modo de entender la convivencia (Filosofía restaurativa) y de relacionarse con las demás personas (competencias restaurativas) para construir comunidades seguras y emocionalmente saludables. La finalidad de las PR consiste en crear lazos fuertes entre las personas y proporcionarles medios para transformar los conflictos de manera positiva y adaptada al entorno. Es la ciencia de las relaciones y las comunidades.</p>	<p>La justicia restaurativa podría definirse como un “movimiento social y una filosofía, que recoge inquietudes muy diversas y que tiene que ver con la forma en que las sociedades reaccionan frente al delito, con como abordan la resolución de los conflictos, una especie de programa político-criminal”. Por lo tanto, si bien es un término que nace ligado al sistema penal, hoy en día se utiliza en referencia a otros muchos campos.</p>
Prácticas restaurativas	<p>El objetivo de las prácticas restaurativas es desarrollar un sentido de comunidad y manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones. Este enunciado identifica a dos tipos de enfoques: el primero, proactivo (forjar relaciones y desarrollar una comunidad), el segundo, reactivo (reparar el daño y restaurar las relaciones). Las prácticas restaurativas ayudan a: construir, reforzar y mantener relaciones sanas y fuertes entre todos los miembros de la comunidad educativa; crear espacios sanos y seguros de diálogo.</p>	<p>Las prácticas restaurativas son procesos informales y formales que promueven el diálogo y la libre expresión de la emoción entre personas con vínculo previo o desconocidas entre sí. Las prácticas restaurativas en su conjunto pueden anticiparse al delito, o a conductas no deseadas, para prevenirlas, forjando proactivamente las relaciones y creando o fortaleciendo el sentimiento comunitario.</p>	<p>Una premisa básica de las prácticas restaurativas es que las personas (estudiantes, docentes y personal) son más felices y más probable que hagan cambios positivos cuando las personas en posición de autoridad (docentes, personal y administradores) hacen cosas con ellos, en lugar de hacer cosas contra ellos o para ellos. La ventana de la Disciplina Social es un gráfico que ilustra esta premisa y muestra cómo las prácticas restaurativas son diferentes a otros modos de disciplina.</p>

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

VIII. Sistematización de resultados Ficha hermenéutica literatura pedagógica

Tabla 16 Matriz de hallazgos literatura Pedagógica

MATRIZ DE HALLAZGOS LITERATURA PEDAGÓGICA			
Objetivo		Elaborar un análisis crítico de la literatura pedagógica más pertinente para la elaboración de una guía metodológica de Prácticas	
	Bandura, A. (1977)	Marshall, M. (2003)	Punset. E (2012)
Competencias ciudadanas	El aprendizaje del niño ocurre por las experiencias personales, pero sobre todo por las interacciones sociales que tiene con sus compañeros y docentes y en su entorno en general.	Busca que las personas se comuniquen entre sí y consigo mismo con empatía y eficacia.	Habilidades relacionales: Muy importantes en este proyecto de investigación. El estudiante podrá establecer y mantener relaciones gratificantes con compañeros de clase, amigos, familiares, docentes y otras personas de diferentes ámbitos a pesar de los conflictos que haya tenido.
Conflictos	La Teoría de Bandura, aporta sus conclusiones sobre el aprendizaje de la agresión, en cuanto a que afirma que los niños reproducen con más frecuencia las conductas agresivas observadas en los adultos	Describir objetivamente los hechos. Exponer los hechos de forma objetiva tal como sucedieron. Expresión de los sentimientos: Este paso implica la vivencia emocional. Expresión de las necesidades: Los estudiantes podrán expresar qué necesitan para dejar de sentirse afectados tal como lo expresaron en el paso anterior.	Autocontrol: El estudiante estará en la capacidad de regular sus emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva en diferentes situaciones, en especial en las que presenten un conflicto. Esto incluye manejar el estrés, el control de los impulsos, motivarse a sí mismo y trabajar hacia las metas personales y académicas.
Convivencia	Necesidad de formar en los estudiantes la capacidad de convertirse en modelos de una sana convivencia y motivar tanto a familias como a los docentes en el compromiso de ser un buen referente en el manejo de	Los procesos de convivencia serán abordados de manera objetiva si los estudiantes tienen la capacidad de exponer lo que sienten y como se sienten, expresar sus emociones, sus sentimientos a la hora de dar solución a sus conflictos.	Conciencia de sí mismo: Al ser consciente de sí mismo, el estudiante estará en capacidad de reconocer con precisión sus emociones y pensamientos y darse cuenta cómo estas emociones influyen en su comportamiento en las situaciones de conflicto.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

emociones en los diferentes ámbitos.			
Método de resolución de conflictos	Los profesores y las familias deben modelar la conducta para que el niño aprenda de lo que hacen ellos y como dan resolución a los conflictos	La comunicación no violenta es llamada también “Comunicación empática” o “Comunicación compasiva”, este modelo enfatiza en la importancia de expresar con claridad observaciones, sentimientos, necesidades, deseos y peticiones utilizando un lenguaje empático evitando un lenguaje violento, el miedo, la vergüenza, la acusación, la coerción y las amenazas.	Desarrollo de: habilidades emocionales, el autocontrol, conciencia de sí mismo, tomar decisiones de manera responsable y conciencia social.
Construcción de la paz	Las escuelas como territorios de paz: construcción social del niño y la niña como sujetos políticos en contextos de conflicto armado	La puesta en práctica de los cuatro pasos permite la construcción de la paz	Propone las cinco competencias como medio y práctica que permiten la construcción de la paz.
Ambiente de aula	El niño desarrolla habilidades que le permitan fortalecer las habilidades sociales necesarias para ser y estar con los otros	La comunicación efectiva permite a los estudiantes en las aulas de clase poder manejar las emociones y así hagan de sus conflictos un espacio para crecer y fortalecer las relaciones interpersonales.	Si los estudiantes logran desarrollar las habilidades sociales y manejar las emociones, necesarias podrán generar un ambiente de aula donde se fortalezcan las relaciones humanas y la convivencia.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

IX. Ejemplos de declaraciones afectivas

(Tomado de Jean Schmitz, 2018)

Declaración simple	Declaración afectiva
Buen trabajo, Pedro.	Pedro, me siento muy contento por tu gran trabajo
¡Deja de jugar con tu celular en clase!	Marcelo, me siento molesto cuando te veo distraído con tu celular jugando en clase.
¡Paren de hablar en clase!	Me siento frustrado e irritado cuando conversan uno con el otro en clase. Esto me impide concentrarme y dar lo mejor de mí.
Siéntate y cállate.	Gabriela, me siento molesto cuando conversas y pasas de un lado a otro mientras dicto esta clase.
No quiero ninguna disputa en el salón de clase.	Chicos y chicas, me hace sentir triste y preocupado cuando ocurren disputas en el salón de clase.
Sé respetuoso.	Freddy, me siento fastidiado cuando te escucho emplear palabras groseras en tu conversación como “A la m...” que acabas de decir a tu compañera.
Piensa antes de hablar.	Micaela, me siento irritado cuando respondes tan rápido antes de pensar a las consecuencias de tus palabras que tienden a afectar a otros.
Gracias por escuchar y hablar menos.	Felipa, me siento reconfortado ahora que pones más atención y no hablas más con tus compañeros.
Buena participación grupal.	Chicos, me siento muy agradecido cuando los veo trabajar juntos con tanta energía y motivación.
Clara, eres una buena alumna.	Clara, estoy feliz cuando participas tan activamente en mi clase. Has realizado un gran esfuerzo; por ello me siento así de contento.

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

X. Ejemplos de círculo restaurativo

(Tomado de Jean Schmitz, 2018)

❖ Preguntas para romper el hielo

1. ¿Cómo te sientes el día de hoy?

❖ Preguntas para introducir la temática

2. ¿Cómo te gustaría que tus compañeros y compañeras te traten el día de hoy?
3. ¿Crees que los insultos, gritos o golpes solucionan los problemas?

❖ Preguntas para desarrollar la temática (Cómo nos sentimos y actuamos). Elegir 1 o máximo 2

1. ¿Cómo te sientes cuando alguien te insulta o agrede?
2. Cuando te enojas con alguien, ¿qué es lo primero que haces?
3. ¿Cuál crees que son los motivos que nos llevan a actuar de manera grosera o violenta?
4. ¿Has agredido alguna vez a algún compañero? ¿Qué pensabas cuando lo hacías?

❖ Preguntas para desarrollar la temática (para reflexionar sobre nuestras acciones)

Elegir 2 o máximo 4 de las preguntas siguientes

1. ¿Cómo crees que afectan este tipo de situaciones a las personas?
2. ¿Cómo afectará esta situación a mi colegio?
3. ¿Qué nos puede suceder si lastimo u ofendo a alguien?
4. ¿Cuál sería la manera más adecuada de reaccionar frente a un enfado o agresión?
5. ¿Qué entiendes por normas de convivencia?
6. ¿Menciona algunas normas de convivencia que tú practiques en tu casa o en el colegio o escuela?
7. ¿Qué crees que nos hace falta para tratarnos mejor como amigos?

Compromisos

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

1. ¿Qué acciones podríamos realizar para tener una buena convivencia y evitar este tipo de situaciones?

XI. Guión del facilitador para una Reunión Restaurativa

1. PREÁMBULO

“Bienvenidos. Como saben, mi nombre es (*nombre del facilitador*) y estaré facilitando esta reunión.”

Ahora presente a cada participante de la reunión y diga su vinculación con el ofensor o la víctima. “Gracias a todos por participar. Sé que es difícil para ustedes, pero su presencia nos ayudará a encarar el asunto que nos ha reunido. Esta es una oportunidad para que todos ustedes se

involucren y contribuyan a reparar el daño causado.”

“Esta reunión se enfocará en el incidente que ocurrió (*diga la fecha, lugar y naturaleza del incidente sin elaborar*). Es importante entender que nos enfocaremos en lo que (*nombre del ofensor*) hizo, y cómo este comportamiento inaceptable afecta a otras personas. No estamos aquí para decidir si (*nombre del ofensor*) es bueno o malo. Queremos explorar como han sido afectadas las personas involucradas y tratar de reparar el daño causado. ¿Todos comprendemos esto?”

“(Nombre del ofensor/es) ha/han admitido su parte en el incidente.”

Diga al ofensor: “Le debo decir que no tiene que participar en esta reunión y puede retirarse en cualquier momento al igual que cualquier otro participante. Si decide salir, el proceso será referido al responsable de disciplina de la unidad educativa y manejado de otra forma.”

“Sin embargo, este asunto puede quedar finalizado si usted participa en una forma positiva y cumple con el acuerdo de la reunión restaurativa.”

Pregúntele al ofensor: “¿Comprende?”

1. OFENSORES

“Comenzaremos con (*nombre del ofensor*).” Si hay más de un ofensor, cada uno debe responder a las siguientes preguntas:

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- “¿Qué pasó?”
- “¿En qué estaba pensando en ese momento?”
- “¿Qué ha pensado desde entonces?”
- “¿Quién piensa que ha sido afectado(a) por sus acciones?”
- “¿Cómo han sido afectados (as)?”

2. VÍCTIMAS

Si hay más de una víctima, cada una debe responder a las siguientes preguntas:

- “¿Cuál fue su reacción cuando ocurrió el incidente?”
- “¿Qué ha pensado desde que ocurrió el incidente?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”
- “¿Cómo reaccionaron sus familiares y amigos cuando supieron del incidente?”

3. PERSONAS QUE APOYAN A LA VÍCTIMA

Cada persona que apoya a la víctima debe responder a las siguientes preguntas:

- “¿Qué pensó cuando supo del incidente?”
- “¿Cómo se siente sobre lo que aconteció?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”

4. PERSONAS QUE APOYAN AL OFENSOR

Al padre de familia o tutor de un menor de edad, se le pregunta:

“Esto ha sido difícil para usted, ¿correcto? ¿Quisiera hablarnos sobre esto?”

Cada una de las personas que apoyan al ofensor debe responder a las siguientes preguntas:

- “¿Qué pensó cuando supo del incidente?”
- “¿Cómo se siente sobre lo que aconteció?”
- “¿Qué ha sido lo más difícil para usted?”

5. OFENSOR

Pregúntele al ofensor: “¿Hay algo que quiera decir en este momento?”

GUÍA METODOLÓGICA DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

6. ACUERDO

Pregúntele a la víctima:

“¿Qué resultado le gustaría obtener de la reunión de hoy?”

Pídale al ofensor que responda.

En ese momento los participantes deben discutir sobre lo que necesitan que quede en el acuerdo final. Solicite comentarios de los participantes. Es importante que le pida al ofensor que responda a cada sugerencia antes de que el grupo se enfoque en la siguiente pregunta, diciéndole:

“¿Qué piensa sobre eso?”

Después, compruebe que el ofensor esté de acuerdo antes de seguir adelante y permita la negociación. Al desarrollarse el acuerdo, clarifique cada ítem y haga el documento escrito lo más específico posible, incluyendo detalles, fechas límite y seguimiento. Cuando sienta que la discusión sobre el acuerdo está llegando a una conclusión, dígales a los participantes:

“Antes de que prepare el acuerdo por escrito, quisiera asegurarme de que he anotado con precisión lo que se ha decidido.”

Lea los ítems del acuerdo en voz alta y vea a los participantes para recibir su aprobación. Haga cualquier corrección que sea necesaria.

7. CIERRE

“Antes de cerrar formalmente esta reunión, me gustaría ofrecerles a todos(as) una oportunidad final para hablar. ¿Hay alguna persona que quiera decir algo?”

Permita que los participantes respondan y cuando terminen, diga:

“Muchas gracias por sus contribuciones al encarar este asunto difícil. Felicidades por la manera en que lo han abordado. Por favor, sírvanse algunos refrigerios mientras termino de preparar el acuerdo.”

Permita amplio tiempo para que los participantes se sirvan e interactúen. Este periodo informal después de la reunión restaurativa es muy importante.